

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права
Кафедра філософії**

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри філософії
_____ Роман БОГАЧЕВ
«20» червня 2025 р.

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра зі спеціальності 231 Соціальна робота
освітньо-професійна програма «Міжнародні соціальні проекти та
волонтерська діяльність»
на тему:
«ЗАПОБІГАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ (НА БАЗІ СВЯТОШИНСЬКОГО
РАЙОННОГО В МІСТІ КИЄВІ ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ)»**

Виконала:
здобувачка IV курсу, групи СР-11
Апаріна Олександра Дмитрівна _____

Керівник:
старший викладач кафедри філософії,
канд. пед. наук., доцент
Тимошенко Н.Є. _____

Рецензент:
професор кафедри соціального забезпечення
Черкаського державного технологічного
університету, доктор пед. наук, професор
Архипова С.В. _____

Засвідчую, що у цій кваліфікаційній роботі немає запозичень з
праць інших авторів без відповідних посилань
Здобувачка

Київ – 2025

АНОТАЦІЯ

Апаріна О. Д. Запобігання емоційного вигорання соціальних працівників у неурядових організаціях (на базі Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб). На правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра зі спеціальності 231 Соціальна робота освітньо-професійна програма «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність». Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра філософії. Київ, 2025. 79 с., список джерел з 65 сторінок основного тексту. Список використаних джерел складається з 44 найменувань.

Кваліфікаційна робота присвячена вивченню проблеми емоційного вигорання соціальних працівників у неурядових організаціях та визначенню ефективних заходів його профілактики. У роботі охарактеризовано основні теоретичні підходи до феномену емоційного вигорання, проаналізовано чинники, що впливають на його виникнення, зокрема у сфері соціальної роботи. Проведено емпіричне дослідження серед соціальних працівників Святошинського районного центру соціальних служб м. Києва, розроблено та впроваджено тренінгову програму профілактики емоційного вигорання, результати якої підтверджують її ефективність. Робота має практичне значення та може бути використана для підвищення професійної стійкості працівників соціальної сфери.

Ключові слова: *емоційне вигорання, соціальні працівники, профілактика, психоемоційне навантаження, неурядові організації, тренінгова програма, професійна діяльність.*

ABSTRACT

Aparina, O. D. Preventing Emotional Burnout among Social Workers in Non-Governmental Organizations (Based on the Social Services Center in the Svyatoshyn District of Kyiv). Manuscript. Bachelor's Thesis in Specialty 231 «Social Work». National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Department of Philosophy. Kyiv, 2025. 79 pages, including 65 pages of main text. The list of references contains 44 sources.

The bachelor's thesis is devoted to the study of emotional burnout among social workers in non-governmental organizations and the identification of effective methods for its prevention. The theoretical part covers the main concepts and approaches to understanding emotional burnout and outlines the key factors contributing to its development in the field of social work. The empirical part presents the results of a study conducted among social workers of the Svyatoshyn District Center for Social Services in Kyiv. A training program for burnout prevention was developed and implemented, and its effectiveness was confirmed. The findings can be applied in practice to strengthen the professional resilience of social work specialists and improve the quality of social services.

Keywords: *emotional burnout, social workers, prevention, psycho-emotional stress, non-governmental organizations, training program, professional activity.*

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	9
1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання як соціально-психологічного явища	9
1.2. Роль емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників	17
1.3. Фактори, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників	22
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	31
2.1. Діагностика рівня емоційного вигорання соціальних працівників на базі Святошинського районного у місті Києві центру соціальних служб	31
2.2. Розробка та впровадження тренінгової програми «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» щодо запобігання емоційного вигорання серед соціальних працівників	42
2.3. Результати впровадження тренінгової програми «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» щодо запобігання емоційного вигорання серед соціальних працівників	55
Висновки до розділу 2	62
ВИСНОВКИ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68
ДОДАТКИ	74

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасні соціальні працівники виконують значний обсяг роботи в умовах емоційного напруження, що зумовлено специфікою їхньої діяльності: наданням допомоги вразливим категоріям населення, вирішенням складних соціальних проблем, високим рівнем відповідальності та постійною необхідністю взаємодіяти з людьми в кризових ситуаціях. У цих умовах емоційне вигорання стає одним із найпоширеніших професійних ризиків для працівників соціальної сфери, негативно впливаючи як на їхнє фізичне та психічне здоров'я, так і на якість наданих соціальних послуг.

Згідно з дослідженнями, емоційне вигорання може призводити до зниження професійної ефективності, підвищення рівня плинності кадрів, а також виникнення емоційної дистанції між соціальним працівником і клієнтами, що суперечить принципам гуманності та етики професії. В Україні, зокрема в місті Києві, ситуація ускладнюється через недостатнє фінансування соціальної сфери, високий рівень навантаження на одного працівника та обмеженість програм підтримки фахівців.

Емоційне вигорання негативно впливає на здоров'я та є ризик погіршення благополуччя життя людини в цілому, у всіх сферах її діяльності. Синдром вигорання характеризується емоційним виснаженням і постійним відчуттям розбитості. Це відбувається, коли людина тривалий час відчуває психологічну, фізичну чи розумову втому.

Вигорання виникає як захисна реакція на стресові впливи, спричиняє негативний вплив на психофізичний стан здоров'я й ефективність діяльності фахівців, зайнятих у соціальній сфері, проявляється в почутті виснаження, зниженні мотивації до виконання професійних обов'язків [33].

Особливого значення набуває вивчення цього питання на рівні конкретних установ, який надає широкий спектр послуг різним групам населення. Аналіз чинників, які сприяють емоційному вигоранню працівників,

а також розробка та впровадження ефективних методів його запобігання є важливими як для підвищення професійної стійкості працівників, так і для забезпечення якісної соціальної підтримки клієнтів [33].

Проблема емоційного вигорання фахівців розглядалася у дослідженнях зарубіжних та вітчизняних учених: А. Пайнс, Е. Аронсон, А. Чиром, Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, С. Джексона, Б. Пельман, Е. Хартман, Б. Фарбер, Г. Фирт, А. Мимс, І. Іваничи, Р. Шваб, Л. Березовська, В. Бойко, А. Брусенцев, Н. Водопянова, М. Гавриленко, М. Говорун, Д. Гошовська, В. Капцов, Н. Коновчук, М. Лаврова, Х. Маслач, М. Михайлова, Н. Намова, В. Орел, О. Подсадний, П. Сидоров, В. Слабинський, О. Старовойт, О. Старченкова, М. Сторлі, Д. Трунов, О. Іноземцева, О. Полявова, С. Усаніна, Х. Фрейденберг, Я. Чаплак; соціальних працівників – І. Асєва, О. Доценко, О. Бусовикова, Т. Ронгинська, С.Лукомська, О. Коцкович.

На жаль, ситуація трьох останніх років впливає на самопочуття майже кожного українця. COVID, війна принесли багато бід та випробувань, внесли зміни і в систему сфери соціальної роботи, що призвело до зростання рівня вигорання у соціальних працівників установ, а отже проблема емоційного вигорання, є актуальною по теперішній час. Адже фахівці соціальної сфери є посередниками між суспільством, соціальною групою, сім'єю та індивідом, які надають соціальну допомогу та допомагають у вирішенні різного роду соціальних проблем.

Тема бакалаврського дослідження є актуальною з огляду на необхідність підвищення ефективності професійної діяльності соціальних працівників, їхнього психологічного благополуччя та вдосконалення системи підтримки у соціальній сфері.

Об'єктом дослідження є процес професійної діяльності соціальних працівників.

Предметом дослідження є заходи запобігання емоційному вигоранню соціальних працівників на базі Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб.

Метою дослідження є розробити, обґрунтувати ефективні заходи профілактики емоційного вигорання та експериментально перевірити програму запобігання емоційного вигорання соціальних працівників на базі державної установи Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб.

Відповідно до мети визначено наступні **завдання дослідження**:

1. проаналізувати теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання як соціально-психологічного явища;
2. визначити фактори, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників;
3. розглянути роль емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників;
4. на основі аналізу змісту форм та методів роботи, провести діагностику рівня соціального вигорання соціальних працівників на базі Центру соціальних служб Святошинського району м. Києва;
5. розробити та впровадити тренінгову програму запобігання соціального вигорання соціальних працівників та експериментально перевірити її ефективність

Для вирішення поставлених завдань нами було використано наступні **методи дослідження**:

- теоретичні: аналіз наукових соціологічних, психологічних, соціально-педагогічних джерел, присвячених проблемі дослідження з метою для з'ясування змісту базових понять дослідження, обґрунтування сутності та особливостей роботи соціальних працівників, що призводить до емоційного вигорання;
- емпіричні: діагностичні (анкетування), обсерваційні (включене й опосередковане спостереження) з метою вивчення реального стану соціальних працівників; статистичні (кількісна та якісна обробка даних) для визначення статистичної значущості отриманих у ході дослідження результатів.

Теоретична та практична цінність дослідження полягає в комплексному аналізі феномену емоційного вигорання соціальних працівників, виявленні його основних причин і факторів, а також у розробці та впровадженні авторської тренінгової програми профілактики цього явища. Теоретична цінність полягає в узагальненні сучасних наукових підходів до розуміння емоційного вигорання, а також у розкритті ролі емоційного інтелекту як ресурсу психологічної стійкості. Практична цінність полягає у перевірці ефективності тренінгової програми на базі Центру соціальних служб Святошинського району м. Києва, що підтверджено емпіричними даними. Отримані результати можуть бути адаптовані та використані в інших соціальних установах, а також серед фахівців «допомагаючих» професій (психологи, медики, освітяни), сприяючи зниженню рівня професійного вигорання, зменшенню плинності кадрів та підвищенню якості надання соціальних послуг.

Експериментальна база проведення дослідження: Святошинський районного в місті Києві центру соціальних служб.

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота викладена на 81 сторінці (основний текст – 65 сторінок) і містить 44 використаних джерела.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФІЛАКТИКИ

ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання як соціально-психологічного явища

Актуальність вивчення феномену емоційного вигорання як соціально-психологічного явища зростає в умовах сучасного суспільства, де професійні вимоги, інтенсивні соціальні взаємодії та стресові ситуації стають частиною повсякденного життя. Особливо важливою є ця проблема для професій, пов'язаних із допомогою іншим людям, таких як соціальна робота, де високий рівень емоційних витрат може призводити до значних негативних наслідків для якості надання послуг, а також для ментального здоров'я самих соціальних працівників [44].

Адже, емоційне вигорання в соціальних працівників, які щоденно стикаються з важкими соціальними ситуаціями, кризами та травмами клієнтів, може серйозно знижувати ефективність їх діяльності, що, в свою чергу, впливає на якість допомоги, яку вони надають. Саме з цим теоретичні підходи до вивчення емоційного вигорання стають не лише академічною проблемою, а й практичною необхідністю для розробки ефективних методів підтримки соціальних працівників, запобігання емоційному та професійному вигоранню та забезпечення стійкості в їх професійній діяльності [1, с. 250].

На початку нашого дослідження, необхідно визначити саме поняття емоційного вигорання, задля глибшого розуміння проблематики та актуальності нашого дослідження. Оскільки феномен емоційного вигорання має багатогранний характер і включає як індивідуальні, так і соціально-організаційні фактори, вивчення цього явища потребує міждисциплінарного підходу, що поєднує психологічні, соціальні, організаційні та медичні аспекти.

Це дозволить глибше зрозуміти механізми виникнення вигорання та розробити стратегії для його профілактики і корекції.

Емоційне вигорання – це явище, яке характеризується фізичним, емоційним і психологічним виснаженням, що виникає внаслідок стійкого стресу, перевантаження та виснаження ресурсів людини через професійну діяльність, що передбачає постійну взаємодію з іншими людьми. Це соціально-психологічне явище має суттєвий вплив на особистість, знижуючи ефективність праці, призводячи до депресивних станів, втрати мотивації, а також до негативних змін у міжособистісних взаємодіях [40].

Розгляд почнемо з поняття «емоційне вигорання», що вперше з'явилося у науковій літературі в 1970-х роках завдяки американському психіатру Х. Фрейденбергеру, який досліджував емоційний стан медичних працівників був одним із перших, хто визначив емоційне вигорання як самостійне психологічне явище в 1974 році. Він описав вигорання як «стан фізичної та емоційної виснаженості, викликаний тривалим впливом робочого стресу» [27, ст. 160]. Він охарактеризував емоційне вигорання як процес, що складається з трьох основних компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистих досягнень. Ці компоненти відображають основні аспекти процесу вигорання: втрата емоційних ресурсів, дистанціювання від інших людей та падіння внутрішньої мотивації до досягнення цілей. Основними ознаками вигорання Х. Фрейденбергер називав «зношеність» та «виснаження», що виникали через надмірні навантаження на роботі, постійний контакт з пацієнтами та високу емоційну залученість. Саме дана стаття «Вигорання персоналу», яка була опублікована у «Журналі соціальних проблем» підвищила зацікавлення цим явищем, яке згодом переросло у численні дослідження [42].

Так, наприклад, у дослідженні Е. Ліндсетер «Когнітивно-поведінкова терапія для розладів спричинених стресом» зазначено, що «вигорання не є медичним діагнозом у жодній діагностичній системі та не має діагностичних критеріїв» [26, с. 65]. Однак, його вплив на самопочуття є значним. Розлад

виснаження був прийнятий як офіційний діагноз у шведській версії 10-го перегляду МКХ, акредитований при діагностиці (код F43.8A). Він характеризується симптомами психічної та фізичної втоми (щонайменше протягом 2 тижнів), спричиненої впливом психосоціальних стресових факторів, які мали вплив протягом, щонайменше, шести місяців до встановлення діагнозу [34].

На думку автора, основні симптоми вигорання можуть включати:

- помітно знижений когнітивний стан;
- брак енергійності, знижена ініціативність;
- відсутність витривалості або збільшення часу необхідного для відновлення після розумових зусиль;
- дистрес та знецінення;
- негативну оцінку себе та ситуацій;
- негативне налаштування на майбутнє;
- хронічний, виснажливий стан

Е. Ліндсетер вважав, що розлад виснаження тягне за собою поступове наростання симптомів (наприклад, тривога/депресія, біль, втома), з якими люди неодноразово звертаються за медичною допомогою [26, с. 65].

Як ми бачимо з описаного, вигорання може спричинити відчуття переповненості, нездатності впоратися з постійними вимогами повсякденного життя. На нашу думку, під вигорання можуть потрапляють фахівці професій, які надають допомогу людям і одна із таких категорій – це соціальні працівники.

Соціально-психологічні дослідження, які стосуються проблеми емоційного вигорання, започаткувала у 1976 р. К. Маслах, яка є однією з провідних дослідниць феномену емоційного вигорання. Вона розробила перші валідні й надійні методики психодіагностики цього феномена. Науковець назвала його терміном «burn-out» (вигорання), який наразі є найбільш поширеним. У її концепції професійне вигорання – це не втрата творчого потенціалу, а швидше синдром фізичного та емоційного виснаження, що

виникає на тлі стресу у процесі міжособистісного спілкування [29, с. 65]. На її думку, емоційне вигорання, яке є причиною професійного вигорання, фактично, – це розплата за співчуття. Вона виявила, що вигорання, зазвичай, включає три основні аспекти:

- *емоційне виснаження* (стомленість і втому від своєї роботи та постійного взаємодії з людьми);
- *деперсоналізація* (відчуження та дистанціювання від інших, що веде до втрати співчуття і нестримної негативної реакції на оточуючих);
- *зниження досягнень* (відчуття неефективності та безуспішності в роботі).

К. Маслах та її колеги розробили шкалу для вимірювання емоційного вигорання – *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, яка стала основним інструментом у дослідженнях цього явища. Результати наукових пошуків К. Маслах склали основу соціально-психологічного підходу до проблеми вигорання, відповідно до якого воно тлумачиться як порушення психіки у межах норми, як стан з симптомами емоційного, розумового та фізичного виснаження [38].

Варто зазначити, що емоційне вигорання – складне та багатокомпонентне явище, тому науковцями було розроблено ряд різних моделей для визначення синдрому.

Існує декілька моделей визначення синдрому вигорання і варто зупинитися на деяких більш детальноше.

Автором однофакторної моделі є психіатр Х. Фрейденбергер, якого ми згадували раніше. Дослідження науковця показали, що емоційне вигорання проявляється у таких фізіологічних симптомах, як: втома, знемога, головні болі, проблеми зі сном, проблеми з диханням, розлади харчової поведінки. Також вчений визначив перелік поведінкових ознак, які характеризують емоційне вигорання у працівника, а саме: фрустрація, зневіра, злість, відсутність довіри до оточення, цинізм, депресія [27, с. 162].

Автори двофакторної моделі емоційного вигорання є науковці Д. Дірендонк, В. Шауфелі та Г. Сіксма. Даний синдром науковці досліджували на основі робочого процесу працівників медичної сфери та прийшли до висновку, що складовими вигорання є два фактори: *емоційне виснаження* (негативні емоції, проблеми із здоров'ям, нервові напруження) та *деперсоналізація* (негативне ставлення до пацієнтів, колег, самого себе) [32, с. 226].

На нашу думку, найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслах та С. Джексон. Вони розглядають синдром «професійного вигорання» як трикомпонентну систему, яка складається з *емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень*. Вони вважали, що емоційне виснаження є основною складовою емоційного вигорання та може проявлятися у зниженні емоційного фону, байдужості або емоційній перенасиченості. А деперсоналізація може виявлятися у деформації стосунків з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від інших, або підвищення негативізму, цинічності установок та почуттів. На думку вчених, редукція особистих досягнень може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службових досягнень і можливостей, або ж в обмеженості власних можливостей, різних обов'язків по відношенню до інших.

Перша стадія емоційного вигорання, як зазначає К. Маслах, за всіма ознаками та симптомами може проявлятися у легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частіших перерв у роботі. Починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай, на нашу думку, на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. В залежності від характеру діяльності, сили нервово-психологічних навантажень і особистісних характеристик спеціаліста, перша стадія може тривати три - п'ять років [35].

На другій стадії емоційного вигорання може спостерігатися вже зниження інтересу до роботи, потреби (в тому числі, і до близьких): «не хочеться бачити» тих, з ким спеціаліст працює, «в четвер відчуття, що вже п'ятниця», «тиждень триває нескінченно», прогресування апатії до кінця тижня, поява стійких негативних симптомів (немає сил, енергії, особливо в кінці тижня, головні болі по вечорах, «мертвий сон, без сновидінь», збільшення кількості простудних захворювань, підвищена дратівливість, людина «заводиться», як кажуть, з півоберта, хоча раніше подібного вона за собою не помічала [39].

Ознаки та симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні та психологічні проблеми, типу виразки шлунку та депресії. Людина починає сумніватися у цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерна повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігаються порушення пам'яті та уваги, порушення сну, особистісні зміни. Людина прагне до усамітнення. На цій стадії приємнішими є контакти з тваринами і природою, ніж з людьми. Заключна стадія – повне згорання, яке часто переростає в повну відразу до всього на світі. Стадія може тривати від десяти до двадцяти років [29, с. 66].

На нашу думку варто також згадати вченого Р. Лазарус, який у своїх працях зосереджувався на аналізі стресу, як одного з основних чинників, що спричиняють емоційне вигорання. За його моделлю, стрес є результатом несумісності між вимогами середовища та ресурсами людини для їх виконання. Ця несумісність призводить до того, що людина не здатна впоратися з вимогами своєї діяльності, що й спричиняє емоційне вигорання.

Щодо причин виникнення емоційного вигорання в наукових колах існує багато різних думок, але всі дослідники погоджуються з тим, що основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми, напружені відносини в системі «людина-людина». Емоційне вигорання має специфічні прояви в залежності від професійної діяльності. Наприклад, у соціальній роботі емоційне

вигорання часто виникає через постійну взаємодію з людьми, які знаходяться в кризових ситуаціях, що може призвести до надмірного емоційного навантаження. Водночас у таких сферах, як медицина або освіта, вигорання може бути пов'язане з великим обсягом роботи та високими вимогами [41].

Емоційне вигорання, як стверджує Ю. Жогно, може перерости в професійне вигорання як глобальний деструктивний феномен, який поширюється на всю професійну діяльність особистості, що є неприпустимим для роботи соціального працівника [7, с. 22].

Вітчизняний дослідник В. Орел виділив три групи *чинників*, що зумовлюють виникнення *емоційного вигорання*:

–*індивідуальні*, до яких відносить соціально-демографічні особливості працівника (вік, стать, сімейний стан, стаж роботи, освітній і кваліфікаційний рівні) та особистісні особливості працівника (витривалість, контроль, самооцінка нейротизм (тривожність) тощо);

–*організаційні*, до яких відносить умови праці (робочі перенавантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня тощо), зміст праці (кількість клієнтів, гострота їхніх проблем, глибина контакту з клієнтом, зворотний зв'язок тощо);

–*соціально-психологічні* (взаємини в організації, ставлення до об'єкта праці) [16, с. 240].

Необхідно звернути увагу, що отримані дані різними дослідниками не завжди узгоджені між собою, звідси виникають суперечності. Наприклад, деякі вчені вважають, що такі аспекти як: стаж роботи, вік, стать не пов'язані безпосередньо з вигоранням, оскільки емоційне вигорання притаманне як людям старшого віку, так і молоді, то під питанням залишається вплив віку на вигорання [3, с. 131]. Л. Вестерхауз звертає увагу, що не стаж професійної діяльності впливає на вигорання, а незадоволеність нею. Також до чинників ризику він відносить неможливість просування кар'єрними сходами, тобто відсутність перспектив [13, с. 444].

Деякі автори звертають увагу на гендерний аспект вигорання. Е. Макгрін вважає, що немає жодних зв'язків між гендером та вигоранням [24, с. 125].

М. Пірс, Дж. Молло й наголошують на тому, що вигорання не пов'язане безпосередньо ні з оплатою праці, ні з рівнем інтелекту, ні з освітою [36].

Таким чином, проаналізувавши вищевикладені факти, ми можемо дійти висновку про те, що закордонні дослідники звертають увагу на комплекс чинників, які викликають емоційне вигорання. Сюди включаються особливості професійної діяльності, і навіть індивідуально-психологічні особливості працівника. У вітчизняній психологічній науці вивчення емоційного вигорання почалося з праць, які були присвячені не тільки стресу, а й професійному стресу [42].

І на основі аналізу різних наукових підходів щодо поняття «емоційне вигорання» у нашому бакалаврському дослідженні ми розглядаємо *емоційне вигорання соціальних працівників як комплексний психологічний стан, який характеризується глибоким емоційним, фізичним та психологічним виснаженням, що виникає внаслідок тривалого стресу, пов'язаного з професійною діяльністю*. Це явище зумовлене надмірними емоційними вимогами та інтенсивними міжособистісними взаємодіями, які є невід'ємною частиною соціальної роботи. У процесі вигорання соціальний працівник втрачає здатність ефективно надавати допомогу клієнтам, відчуючи емоційну відчуженість та зниження професійної мотивації, що може призвести до зниження якості роботи та психічних розладів. Важливим аспектом цього процесу є також взаємозв'язок з організаційними умовами роботи, рівнем соціальної підтримки та здатністю особи адаптуватися до професійних стресорів [36]. Надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах, потребує багато ресурсів, часу та саморегуляції з боку фахівців, які працюють у даній сфері. З часом, у них спостерігається емоційне вигорання, особливо, якщо вони занадто вимогливі до себе. Як правило, емоційним вигоранням у цій ситуації називають емоційне виснаження, зменшення ентузіазму чи мотивації у роботі, фізичне відсторонення чи уникання контакту, невдоволення від результатів своєї праці тощо. Факторами стресу можуть стати: перевантаження, велика

кількість вимог до процесу надання соціальних послуги, незадовільні умови праці, стрес у стосунках, невідповідна\несправедлива винагорода, графік роботи тощо [23, с. 350].

Отже, емоційне вигорання є складним і багатогранним соціально-психологічним явищем, яке вимагає комплексного підходу до вивчення та профілактики. Теоретичні підходи до його вивчення дозволяють глибше зрозуміти його механізми та наслідки, а також розробити ефективні стратегії для зниження рівня вигорання серед працівників у різних сферах. Однак, для більш глибокого аналізу важливо також з'ясувати конкретні фактори, які сприяють розвитку емоційного вигорання серед соціальних працівників. Це дасть змогу визначити не лише теоретичні засади, але й реальні умови, в яких соціальні працівники стикаються з ризиком емоційного виснаження.

1.2. Фактори, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників

Вивчення факторів, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників, зростає у зв'язку з підвищенням вимог до цієї професії та постійним навантаженням, яке вони зазнають у своїй діяльності. Соціальні працівники перебувають у постійному контакті з людьми, які переживають кризові ситуації, та мають справу з соціальними проблемами, що створює високий рівень емоційного стресу [37]. В умовах недостатньої соціальної підтримки, низької оплати праці або відсутності можливості для професійного зростання, емоційне вигорання стає однією з основних проблем, яка негативно впливає на ефективність роботи та благополуччя працівників.

Розуміння факторів, що сприяють емоційному вигоранню, дозволяє розробити ефективні стратегії профілактики та підтримки, що є особливо важливими для забезпечення високого рівня якості соціальних послуг і збереження здоров'я працівників. Це питання набуває особливої важливості в

умовах сучасних змін у соціальній сфері, де професія соціального працівника стає все більш складною і вимагає високої емоційної стійкості та здатності до адаптації в умовах стресу. Тому дослідження цих факторів є необхідним кроком для підвищення ефективності соціальної роботи та благополуччя працівників цієї професії[2, с. 130].

Феномен емоційного вигорання є актуальним серед представників професії «людина – людина», який в останні двадцять років набув глобального поширення в сфері соціальної роботи [43]. Працівники майже не інформовані з методами його попередження і профілактики. Особливо дана проблема стосується фахівців із соціальної роботи, які працюють в районних центрах соціальних служб.

Відсутність механізму відбору на роботу, низька підготовленість до роботи (теоретична та психологічна), невідповідність працівників вимогам керівництва та їх невдоволеність професійною діяльністю є причинами виникнення емоційного вигорання.

Робота в соціальній сфері вимагає емоційної віддачі, психологічної напруги, внутрішньої організованості та вольової стійкості. Спеціалісти невдоволені престижем та професійно-соціальним статусом своєї діяльності, яка оцінюється низькою винагородою в еквіваленті заробітної плати та відсутністю мотивації [18, с. 105].

Ми можемо виділити такі *фактори, що грають істотну роль в емоційному вигоранні соціальних працівників*:

1. *особистісний фактор*. Треба відмітити, що «згорають», як правило, не споконвічно байдужі до своєї роботи, і не ті, хто в професійній діяльності реалізують модус соціальних досягнень (коли, людина використовує принцип конкуренції, суперництва, домагаючись підвищення службового становища, визнання власних заслуг) чи володіння (коли, інша людина є тільки об'єктом, засобом для досягнення власних цілей), а, навпаки, професіонали, для яких діяльність споконвічно значима, свідомо обрана, припускає відоме емоційне відношення, орієнтацію на інших людей, тобто

реалізуючи модус служіння, який включає в себе: любов до інших людей, що дозволяє виходити за межі своїх актуальних, наявних можливостей. Співчуваючий, захопливий співробітник, орієнтований на інших, при недостатньому зв'язку з реальністю, невмінні оцінювати критично несприятливі фактори, низької стійкості до стресу (таким, як біль, страждання, смерть) може стати носієм швидко прогресуючого синдрому емоційного вигорання (СЕВ)[9, с. 307];

2. *фактор середовища* (місця роботи). Величезне значення має взаємовідношення з колегами в колективі і те, створюється чи ні ситуація «рука об руку», активного спільного рішення професійних задач. Крім того, умови роботи можуть не сприяти успішному здійсненню професійних задач;

3. *зовнішні: хронічна напружена психоемоційна діяльність*. Така діяльність зв'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, з цілеспрямованим сприйняттям партнерів і впливом на них. Професіоналу, що працює з людьми, приходится постійно підкріплювати емоціями різні аспекти спілкування: активно ставити і вирішувати проблеми, уважно сприймати, посилено запам'ятовувати і швидко інтерпретувати візуальну, звукову і письмову інформацію, швидко зважувати альтернативи і приймати рішення; *дестабілізуюча організація діяльності*. Основні її ознаки загальновідомі: нечітка організація і планування праці, недолік устаткування, погано структурована і розпливчата інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму» – дрібних подробиць, протиріч, завищені норми контингенту, з яким зв'язана професійна діяльність. При цьому варто враховувати, що дестабілізуюча обстановка викликає багаторазовий негативний ефект: вона позначається на самому професіоналі і на суб'єкті спілкування – клієнті, співробітникові тощо, а потім на взаємини обох сторін; *підвищена відповідальність за функції, що виконуються*. Соціальні працівники зазвичай працюють у режимі зовнішнього і внутрішнього контролю. Процесуальний зміст їхньої діяльності полягає в тому, що постійно треба входити і знаходитися в стані суб'єкта, з яким здійснюється спільна діяльність. Треба

вдивлятися, прислухатися, співчувати, передбачати його слова, настрою, учинки. А головне, постійно приходиться приймати на себе енергетичні розряди партнерів; *неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності*. Така діяльність визначається двома основними обставинами: конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник-підлеглий», і по горизонталі, у системі «колега-колега». Нервозна обстановка спонукує одних розтрачувати емоції, а інших – шукати способи економії своїх психічних ресурсів[8, с. 160].

Рано чи пізно обачна людина з міцними нервами буде схилитися до тактики емоційного вигорання: триматися від усього і всіх подалі, не приймати все близько до серця, берегти нерви.

В таких ситуаціях, людина мимоволі починає випереджати подібні випадки і прибігає до економії емоційних ресурсів. У залежності від статистики своїх спостережень, вона додає, кого саме треба емоційно ігнорувати: невихованих, нерозумних, примхливих чи аморальних. Механізм психологічного захисту знайдений, але емоційна відсутність може бути використана недоречно, і тоді людина не включається в нестатки і вимоги цілком нормального партнера по діловому спілкуванню. На цьому ґрунті виникають непорозуміння і конфлікт — емоційне вигорання проявиться своєю дисфункціональною стороною [4, с. 167].

4. *внутрішні: схильність до емоційної ригідності*. Природно, емоційне вигорання як засіб психологічного захисту виникає швидше в тих, хто менш реактивний і сприйнятливий, більш емоційно стриманий. Навпроти, формування симптомів «вигорання» буде проходити повільніше в людей імпульсивних, що володіють рухливими нервовими процесами. Підвищена вразливість і чутливість можуть цілком блокувати розглянутий механізм психологічного захисту і не дозволяє йому розвиватися; *інтенсивне сприйняття і переживання обставин професійної діяльності*. Дане психологічне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу. Досить часто зустрічаються випадки, коли по молодості, недосвідченості і, може бути, наївності, фахівець, що працює з людьми,

сприймає все занадто емоційно, віддається справі без залишку. Кожен стресогенний випадок із практики залишає глибокий слід у душі. Доля, здоров'я, благополуччя суб'єкта діяльності викликає інтенсивну співучасть і співпереживання, болісні роздуми і безсоння. Поступово емоційно-енергетичні ресурси виснажуються і виникає необхідність відновлювати їх чи берегти, прибігаючи до тих чи інших прийомів психологічного захисту. Так, деякі фахівці через якийсь час змінюють профіль роботи і навіть професію. Але типовий варіант економії ресурсів – емоційне вигорання; *слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності*. Тут мається на увазі два аспекти. По-перше, професіонал у сфері спілкування не вважає для себе необхідним виявляти співучасть і співпереживання суб'єкту своєї діяльності. Відповідне відношення стимулює не тільки емоційне вигорання, але і його крайні форми — байдужість, щиросердечну черствість. По-друге, людина не звикла, не вміє заохочувати себе за співпереживання і співучасть, що виявляються стосовно суб'єктів професійної діяльності; *матеріальними чи позиційними досягненнями*. Альтруїстична, емоційна віддача для такої людини нічого не значить, і вона не має потребу в ній, не випробує від її задоволення. Природно, «вигорати» йому просто і легко. Інша справа особистість з альтруїстичними цінностями. Для неї важливо допомагати і співчувати іншим. Втрату емоційності в спілкуванні вона переживає як показник моральних утрат, як утрату людяності[10, с. 120].

Отже, фактори, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників, включають високий рівень емоційного навантаження, тривалі стресові ситуації, низьку соціальну підтримку, недостатню оплату праці, а також незадоволеність професійними умовами роботи. Важливу роль відіграють також міжособистісні конфлікти в колективі та труднощі у взаємодії з клієнтами, які можуть значно посилювати емоційну напругу.

Емоційне вигорання соціальних працівників є багатофакторним процесом, який виникає під впливом різноманітних внутрішніх та зовнішніх чинників. Основними з них є високі емоційні вимоги професії, надмірне

навантаження, недостатня соціальна підтримка, низька оплата праці, а також організаційні умови роботи, які можуть як посилювати, так і пом'якшувати стресові фактори. Особливо важливу роль відіграють міжособистісні стосунки в колективі та взаємодія з клієнтами, що можуть як сприяти емоційному вигоранню, так і допомогти в його подоланні.

Запобігання та подолання емоційного вигорання потребує комплексного підходу, що включає організаційні зміни, психологічну підтримку, розвиток емоційної стійкості та соціальну підтримку для працівників. Врахування всіх цих факторів дозволить не тільки зберегти психічне та фізичне здоров'я соціальних працівників, але й підвищити ефективність соціальної роботи, що має значний вплив на якість життя клієнтів.

Після розгляду основних факторів, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників, важливо звернути увагу на механізми, які можуть допомогти запобігти цьому явищу. Одним з ключових чинників, який має вирішальне значення для збереження емоційного благополуччя працівників у соціальній сфері, є емоційний інтелект. Розвиток емоційного інтелекту дозволяє соціальним працівникам ефективно управляти своїми емоціями, зберігати емоційну стійкість у стресових ситуаціях і підтримувати гармонійні міжособистісні стосунки з клієнтами та колегами. У цьому контексті розглянемо роль емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників.

1.3. Роль емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників

Дослідження ролі емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників зростає в умовах сучасного професійного середовища, де соціальні працівники часто стикаються з високими емоційними та психологічними навантаженнями. Емоційний інтелект, як

здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати свої емоції, а також ефективно взаємодіяти з емоціями інших, стає важливим інструментом для збереження психічного здоров'я і емоційної стійкості працівників. У соціальній роботі, де емоційне навантаження є надзвичайно високим, розвиток емоційного інтелекту допомагає соціальним працівникам управляти стресовими ситуаціями, знижувати рівень емоційного вигорання та підвищувати ефективність своєї професійної діяльності. Таким чином, дослідження цієї теми є важливим для розробки стратегії підтримки соціальних працівників і покращення умов їх роботи [21, с. 200].

У науково-методичних та наукових доробках емоційний інтелект вченими-практиками та дослідниками трактується по-різному. Науковці розкривають методики його швидкого розвитку, висвітлюють роль емоційного інтелекту у безсумнівному успіху в житті. Зарубіжні та вітчизняні науковці наполегливо досліджують особливості цього наукового феномену в людей різного віку й різних професій та шукають способи його розвитку й вимірювання, пропонують варіанти удосконалення загальної концепції та структури емоційного інтелекту. Результати цих досліджень висвітлюють у наукових працях та науково-популярних виданнях, створюють рекомендації, програми та тренінги з його розвитку [6, с. 74].

Можна стверджувати, що поняття «емоційний інтелект» та його вивчення почалося ще в 1983 році, коли дослідник Г. Гарднер описав перші особливості емоційного інтелекту у своїй відомій монографії «Frames of mind». Учений припустив, що не існує єдиного поняття «інтелект», а є підтипи інтелекту, які значно впливають на життєдіяльність особистості загалом. І на основі власних досліджень Г. Арднер виділив *сім підтипів інтелекту: вербальний, логіко-математичний, просторовий, кінестетичний, музичний та емоційний*. Емоційний тип він розділив на внутрішньо-особистісний і міжособистісний. Міжособистісний інтелект раніше описували в психологічних джерелах, адже це поняття називалося соціальним інтелектом, або соціальною компетентністю. Найголовнішою особливістю було те, що поняття

соціального інтелекту характеризувало вміння самої людини взаємодіяти з іншими людьми. На відміну від першого типу внутрішньо-особистісний інтелект характеризувався вмінням людини знайти себе, тобто самореалізуватися в житті, а також мотивувати себе на досягнення успіху [28, с. 304].

Емоційний інтелект – це здатність розуміти, усвідомлювати і управляти власними емоціями, своєю мотивацією, думками і поведінкою, регулювати свій емоційний стан, а також це вміння управляти емоційними станами інших людей, помічати їхні актуальні потреби, співпереживати і розвивати їхні сильні сторони [15, с. 213]. Розвиваючи свій емоційний інтелект, ми стаємо уважніші до себе, своїх почуттів, бажань і потреб, водночас, це дозволяє нам краще розуміти інших людей, відчувати їхні потреби, мотиви, поведінку.

Свого часу, досліджуючи емоційний інтелект, П. Саловей, один з засновників теорії емоційного інтелекту, вирізняв п'ять *базових складових емоційного інтелекту*:

1. *усвідомлювати свої емоції (самопізнання)*, тобто могли назвати те, що ми відчуваємо, ідентифікація свого емоційного стану, настрою. Вміння помічати свої емоції дозволяє краще пізнати нас самих, чому ті чи інші емоції виникають в певний момент, про що вони сигналізують, яка їхня функція в конкретний момент. Люди, котрі краще розуміють свої почуття, приймають швидкі рішення, менше вагаються, готові чути свої істинні потреби і бажання, легше досягають бажаного;

2. *управляти своїми емоціями (саморегуляція)* тобто володіти собою в певних ситуаціях, вміти при потребі визначити рамки свого впливу, заспокоїти себе, справитися з тривогою чи гнівом. Таке вміння розвиває адаптивність і стресостійкість, що дозволяє простіше проживати життєві виклики, труднощі;

3. *само-мотивація* – вміння управляти власними імпульсами, тобто при потребі, відкладати задоволення і приборкувати моментні бажання, щоб досягнути більшого в майбутньому. Це вміння самотійно себе надихати,

знаходити особисті сенси, ставити досяжні цілі і поступово рухатися до їхньої реалізації;

4. *емпатія, розпізнавання емоцій інших людей* – здатність враховувати почуття інших людей при прийнятті рішень, навик слухати і чути, дивитися і бачити емоційні стани, потреби інших людей. Таке вміння дозволяє ефективно впливати на команду, управляти персоналом, співпереживати і підтримувати.

5. *управління стосунками (соціальні навички)* – побудова здорових стосунків, вміння зацікавити людей, привабити їх на свою сторону, працювати в команді, вирішувати конфлікти, бачити сильні сторони людей і допомагати їм у реалізації цілей і планів, вміння створити в команді атмосферу довіри, вислухати, прийняти різні точки зору, знайти спільні точки дотику, вміння будувати довготривалі, здорові стосунки в парі[31, с. 190].

П. Саловей, був не єдиним науковцем, який окреслив компоненти емоційного інтелекту, в свою чергу Рувен Бар-Он, канадський психолог, відомий своїми дослідженнями в галузі емоційного інтелекту, запропонував розширену модель емоційного інтелекту із 15-ти компонентів [19].

1. *Самоповага* – здатність розуміти й оцінювати себе, бачити свої можливості й обмеження, сильні й слабкі сторони, і приймати себе разом зі своїми сильними й слабкими сторонами.

2. *Емоційна усвідомленість* – здатність людини розпізнавати у себе наявність емоції в конкретний момент, розрізняти свої емоції та розуміти причини їх виникнення.

3. *Асертивність / самовираження* – здатність ясно й конструктивно висловлювати свої почуття та думки, а також здатність мобілізувати свою емоційну енергію, проявляти у разі потреби твердість переконань, стояти на своєму.

4. *Незалежність* – здатність покладатися на себе й емоційно не залежати від інших.

5. *Емпатія* – вміння розпізнавати, усвідомлювати й розуміти почуття інших людей.
6. *Соціальна відповідальність* – здатність ідентифікувати себе як члена соціальної групи, конструктивно співпрацювати з іншими людьми, проявляти турботу і брати на себе відповідальність за інших людей.
7. *Міжособистісні відносини* – здатність конструктивного спілкування через вербальні та невербальні комунікації, здатність встановлювати і підтримувати взаємовигідні стосунки, засновані на почутті емоційної близькості, вміння відчувати себе вільно й комфортно в соціальних контактах.
8. *Стресостійкість* – здатність ефективно управляти своїми емоціями, швидко знаходити вихід із ситуації.
9. *Контролювання імпульсів* – здатність стримувати свої емоції, утримуватися від спокуси.
10. *Оцінка дійсності* – здатність звіряти свої думки й почуття з об'єктивною зовнішньою реальністю.
11. *Гнучкість* – здатність швидко коригувати свої почуття, думки, уявлення і поведінку відповідно до мінливих обставин.
12. *Рішення проблем* – здатність встановлювати й формулювати проблему, а також знаходити для неї потенційно ефективне рішення.
13. *Самоактуалізація* – здатність встановлювати цілі й прагнути їх досягнення, реалізовувати свій потенціал.
14. *Оптимізм* – здатність зберігати надію та позитивне ставлення навіть у складних обставинах;
15. *Щастя / благополуччя* – здатність відчувати задоволеність собою, іншими та життям загалом [19].

Досліджуючи проблему впливу емоційного інтелекту на професійну успішність соціального працівника, вітчизняні науковці виокремлюють тісний зв'язок між емоційним інтелектом працівника та його «емоційною грамотністю», а найбільш ефективним чинником успішної професійної

взаємодії вважають уміння керувати власними емоціями та розуміти почуття інших.

Особливо важливо окреслити проблемну площину вдосконалення професійної підготовки соціальних працівників, що передбачає пошук відповідей на такі питання:

- які виклики ставить суспільство перед соціальними працівниками у контексті соціальних змін та реформ?

- на яких засадах має ґрунтуватися професійна підготовка майбутніх соціальних працівників, здатних сприяти зменшенню соціальних ризиків, міжособистісних конфліктів, соціальної агресії та нетерпимості?

- як саме через соціальну освіту, в тому числі оновлення її змісту, освітніх та професійних стандартів, можна досягти високої якості підготовки майбутніх фахівців? [5, с. 128].

На нашу думку, в сучасних умовах ефективним інструментом міжособистісної та професійної взаємодії постає категорія «емоційний інтелект», особливо важлива для соціального працівника, який постійно взаємодіє з людьми, що переживають кризові ситуації, надає допомогу та підтримку, розв’язує складні соціальні завдання.

Для забезпечення максимальної ефективності розвитку емоційного інтелекту в соціальній роботі, важливим є впровадження спеціалізованих програм підготовки, які включають тренінги та симуляційні вправи, що моделюють реальні стресові ситуації. Практика показує, що такі заходи дозволяють соціальним працівникам не лише краще усвідомлювати свої емоції, але й вдосконалювати здатність до емпатії та ефективного управління емоційними станами в професійній діяльності.

Зокрема, досвід успішного впровадження програм розвитку емоційного інтелекту демонструє, що систематичне використання методик активного слухання, невербальної комунікації, а також рефлексивних технік допомагає знизити ризик емоційного вигорання. Наприклад, включення вправ на

саморегуляцію, таких як медитація, дихальні техніки чи використання арт-терапії, значно підвищують стійкість до професійного стресу.

Крім того, соціальні працівники, які розвивають емоційну грамотність, отримують значні переваги у вирішенні конфліктних ситуацій, що виникають у процесі взаємодії з клієнтами. Ефективне управління емоціями сприяє зниженню рівня соціальної напруги та підвищенню довіри між учасниками соціальної взаємодії [17, с. 99].

Особливу увагу необхідно приділяти впливу емоційного інтелекту на формування професійної культури соціальних працівників. Завдяки розвиненому емоційному інтелекту працівники соціальної сфери здатні вибудовувати довірливі стосунки з клієнтами, що є основою успішного вирішення соціальних проблем. Уміння розпізнавати та адекватно реагувати на емоційні стани інших людей допомагає знижувати рівень напруги в складних ситуаціях, створювати атмосферу підтримки та співпраці. Це, в свою чергу, сприяє зміцненню авторитету соціальних працівників та підвищенню їх професійного іміджу.

Також варто зазначити, що емоційний інтелект впливає на процес прийняття рішень у соціальній роботі. У стресових умовах працівники з високим рівнем емоційного інтелекту краще справляються із завданнями, адже здатні оцінювати ситуацію не лише раціонально, але й враховувати емоційний контекст. Це забезпечує більш гуманний та індивідуальний підхід до кожного клієнта, дозволяє уникати конфліктів і приймати зважені рішення навіть у складних обставинах.

Таким чином, розуміння ролі емоційного інтелекту та систематична робота над його розвитком є ключовими елементами підтримки психічного здоров'я соціальних працівників, забезпечення їхньої професійної довговічності та високої якості надання соціальних послуг.

Висновки до розділу 1

У першому розділі дослідження було проаналізовано теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання, що розглядається як складне соціально-психологічне явище. Це явище включає фізичне, емоційне та психологічне виснаження, що виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу. Зокрема, було встановлено, що емоційне вигорання має три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Такі симптоми негативно впливають не лише на професійну діяльність соціальних працівників, але й на їхнє психічне та фізичне здоров'я. На основі аналізу наукових та науково-методичних джерел щодо проблеми емоційного вигорання, ми розглядаємо емоційне вигорання соціальних працівників як комплексний психологічний стан, який характеризується глибоким емоційним, фізичним та психологічним виснаженням, що виникає внаслідок тривалого стресу, пов'язаного з професійною діяльністю.

У процесі аналізу було визначено основні фактори, що сприяють розвитку емоційного вигорання серед соціальних працівників. Особливу увагу приділено особистісним, організаційним та соціальним аспектам. Особистісні фактори включають надмірне співчуття, емоційну вразливість та недостатню стійкість до стресу. Організаційні чинники стосуються нечіткої структури роботи, високого рівня відповідальності та дефіциту соціальної підтримки в колективі. Соціальні аспекти включають низький професійний статус і невдоволення умовами праці. Усі ці чинники створюють умови для підвищення рівня емоційного напруження, яке часто переходить у хронічну фазу.

Окремий акцент зроблено на ролі емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню. Розвиток емоційного інтелекту, який включає вміння усвідомлювати, регулювати та ефективно використовувати свої емоції, дозволяє соціальним працівникам знижувати рівень стресу, підвищувати

емоційну стійкість та покращувати якість взаємодії з клієнтами. Емоційний інтелект сприяє не лише збереженню психічного здоров'я працівників, але й ефективному вирішенню професійних завдань, що, в свою чергу, підвищує якість надання соціальних послуг.

Таким чином, теоретичний аналіз підтвердив важливість комплексного підходу до профілактики емоційного вигорання, який включає як індивідуальну роботу над розвитком емоційної грамотності, так і створення сприятливих організаційних умов. Ефективне впровадження таких заходів сприятиме збереженню психічного здоров'я соціальних працівників, підвищенню їхньої професійної стійкості та забезпеченню якісної соціальної допомоги клієнтам.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Діагностика рівня емоційного вигорання соціальних працівників Святошинського районного в м. Києві центру соціальних служб

У нашому сьогоденні, будь-яка людина може зіштовхнутися із синдромом емоційного вигорання, не залежно від її професійної діяльності. У більшості країн синдром «емоційного вигорання» визнають як захворювання, яке пов'язане із трудовою діяльністю людини, тобто тим, що необхідно лікувати та вдаватися до профілактики. Найчастіше синдром емоційного вигорання розвивається у фахівців «допомагаючих» професій. До таких професій і відносяться соціальні працівники. Оскільки, на нашу думку, їх професійна діяльність потребує постійного емоційного включення в ситуації, допомоги та підтримки клієнта. Це вимагає бути уважним, чуйним до клієнта, потрібно вміти помічати будь-які деталі. Варто зазначити, що також потрібно стежити за перебігом подій та вміти контролювати себе; реагувати на будь-які емоційні чи поведінкові зміни емоційного та ментального стану клієнта; вміти швидко приймати рішення та змінювати і корегувати їх в залежності від ситуації, в якій опинився клієнт [12, с. 210].

Доцільно зауважити, що синдром «емоційного вигорання» може тягнути за собою появу депресивних настроїв, почуття безпорадності, безглуздості свого існування, низької оцінки своєї професійної компетентності, що, в підсумку, позначається на працездатності, приводить до зниження продуктивності діяльності.

У зв'язку з комплексним характером впливу синдрому «емоційного вигорання» на особистість фахівця та особливості професійної діяльності даний синдром як предмет досліджень становить значний науковий інтерес. А його вивчення, на нашу думку, сприятиме знаходженню ефективних шляхів

покращення психоемоційного стану соціальних працівників, підвищення рівня їх працездатності.

Центри соціальних служб є спеціалізованими державними установами, основною метою діяльності яких є надання соціальної допомоги, підтримки та захисту найбільш вразливих категорій населення. Основними завданнями центрів є організація та здійснення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах.

До основних напрямів діяльності центрів соціальних служб належать:

1. *соціальна профілактика*. Працівники центрів здійснюють заходи, спрямовані на попередження негативних явищ у молодіжному середовищі, таких як правопорушення, залежність від алкоголю та наркотиків, насильство в сім'ї, бездоглядність дітей тощо;

2. *соціальний супровід сімей та осіб*. Центри надають підтримку сім'ям, які потребують допомоги через складні життєві обставини, зокрема малозабезпеченим, багатодітним, сім'ям осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам. Допомога може полягати у вирішенні правових, соціальних, матеріальних та психологічних проблем;

3. *психологічна підтримка*. Фахівці центрів надають консультації, проводять корекційну роботу з дітьми, молоддю та батьками для подолання стресових ситуацій, травм, конфліктів та кризових станів;

4. *юридичні консультації*. Центри допомагають громадянам отримати необхідну інформацію щодо захисту своїх прав, оформлення соціальних виплат, вирішення питань опіки, усиновлення, житлових прав тощо;

5. *організація дозвілля та розвиток молоді*. Центри проводять освітні заходи, тренінги, конкурси, спортивні та культурні події, спрямовані на розвиток особистості, формування навичок успішної соціалізації та підвищення рівня обізнаності молоді;

6. *підтримка сімейних форм виховання дітей*. Центри сприяють створенню та функціонуванню прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу, а також здійснюють їхній соціальний супровід [22].

Наше дослідження було проведено на базі Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб у період лютого 2025 року.

Отже, вибіркова сукупність представлена 10 соціальними працівниками (з них 8 працівників, що безпосередньо займаються профілактичною роботою з сім'ями, які опинились у складних життєвих обставинах, 2 працівника, що працюють з сім'ями, що мають на вихованні дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування, та 1 працівник).

Віковий діапазон опитаних респондентів від 20 до 40 років (жінки).

Нами було складено анкету, для соціальних працівників. Анкета охоплює такі теми, як: емоційна виснаженість після робочого дня, стрес, відчуття недостатньої підтримки з боку колег та керівництва, а також зміни в ставленні до роботи та клієнтів. Використання подібного інструменту дозволяє зібрати інформацію безпосередньо від працівників, що дає можливість отримати об'єктивну картину про рівень вигорання в професії. Це допоможе нам у подальшому скласти та впровадити тренінгові програму щодо запобігання емоційного вигорання серед соціальних працівників.

Ми проводили емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання соціальних працівників, отримані результати показано на рис.2.1.

Виходячи з нашого опитування, ми можемо бачити, що високим є показник у питанні 20 (робочі умови викликають стрес) – це зумовлено, тим, що соціальні працівники, зазвичай, працюють в «полі». Фахівці безпосередньо значну кількість робочого часу проводять у сім'ях, в їх помешканнях, самостійно добираючись до тої чи іншої родини, і не завжди умови у помешканнях, в які вони приходять, відповідають санітарним нормам, з цього і виходить високий рівень занепокоєння даним становищем.

Аналізуючи високий показник по питанню 12 (важко знаходити мотивацію до роботи), ми можемо сказати, що такий стан працівника, може бути зумовлений низькою заробітною платою, адже, виконуючи в першу чергу емоційно важку роботу, кожен працівник, хоче отримувати гідну оплату праці.

Як видно на нашому графік, соціальних працівників також турбує відчуття того, що вони не здатні допомогти клієнту (питання 13). У цьому випадку, це відчуття може виникати у процесі роботи з сім'єю, де батьки неналежним чином виконують свої батьківські обов'язки (вживання -алко, - нарко речовин), не розуміють, доцільності правильного способу життя, та що їхня поведінка негативно відображається на їх дітях, а отже не мають бажання змінити ситуацію.

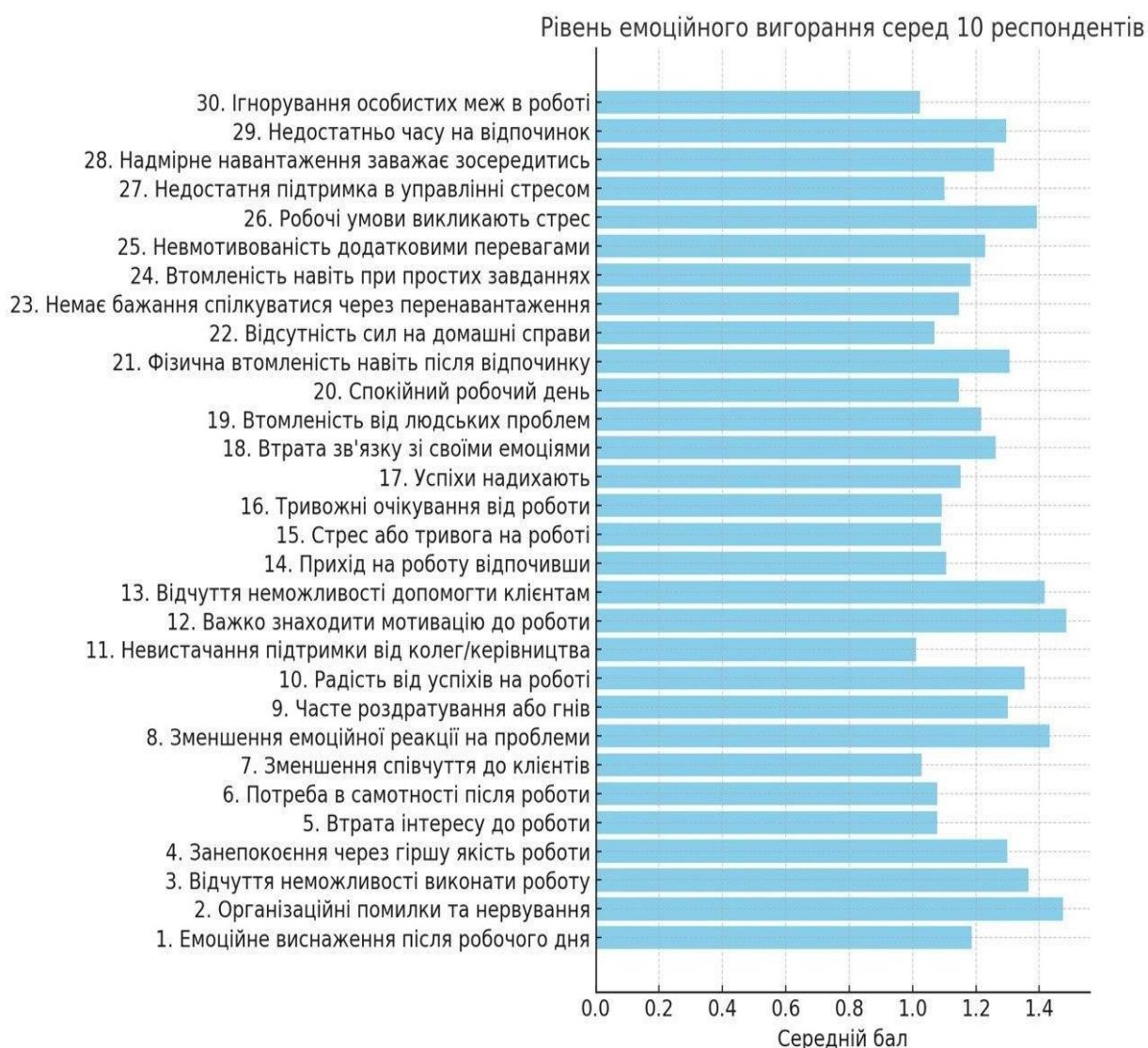


Рис. 2.1. Рівень емоційного вигорання.

Зменшення емоційної реакції на проблеми (питання 8), соціальні працівники кожного дня зустрічаються з проблемами на роботі, якщо ці проблеми не вирішувати вчасно, тоді вони накопичуються та стають тяжким грузом для психологічного здоров'я людини. Через це соціальні працівники

можуть відчувати, що вони стають байдужими до деяких ситуацій, адже ніхто не застрахований від емоційного перенавантаження, як в особистому житті так і на роботі.

Далі, відповіді респондентів на питання 30 «Ігнорування особистих меж в роботі» показують доволі високий рівень. Це може свідчити про те, що соціальні працівники часто стикаються із ситуаціями, коли їхні особисті кордони порушуються. Дані фахівці змушені працювати в умовах тісного контакту з клієнтами, вислуховувати їхні проблеми та, навіть, емоційно долучатися до них. І це може провокувати до професійного вигорання, особливо якщо не встановлені чіткі межі між роботою та особистим життям.

Респондентам пропонувалося дати відповіді на запитання «Недостатньо часу на відпочинок» (29), що є одним з важливих факторів емоційного вигорання. Адже, робота соціального працівника вимагає не лише фізичних, а й значних емоційних ресурсів. Часто графік роботи є ненормованим, а завдання вимагають негайного вирішення. І це може ускладнювати можливість повноцінного відпочинку, що в довгостроковій перспективі може призвести до хронічної втоми та стресу.

Питання «Надмірне навантаження заважає зосередитись» (28) також є однією із суттєвих проблем, яка може впливати на вигорання фахівців. Велика кількість завдань, необхідність швидкого реагування на виклики, багатозадачність – усе це впливає на здатність концентруватися. У таких умовах соціальним працівникам складно приймати виважені рішення та ефективно виконувати свої обов'язки.

На нашу думку, ще одним тривожним показником є відповіді респондентів на питання «Відсутність підтримки в управлінні стресом» (27). Варто зазначити, що якщо в організації не передбачено механізмів психологічної підтримки, соціальні працівники залишаються наодинці зі своїми проблемами. Це може посилювати стрес та спричиняти вигорання. Важливо, щоб роботодавці надавали можливість отримати професійну допомогу або хоча б проводили тренінги з управління стресом.

Слід зазначити, що запропоноване питання «Втомленість навіть при виконанні простих завдань» (24) свідчить про те, що емоційне навантаження настільки високе, що навіть найпростіші дії сприймаються як складні. Це класична ознака вигорання, коли навіть дрібні задачі здаються непідйомними.

На наступному етапі респондентам пропонувалося відповісти на питання «Фізична втомленість навіть після відпочинку» (21). Дане питання також є важливим показником. Це може свідчити про те, що звичайний відпочинок не допомагає відновити сили, що є серйозним сигналом про необхідність змін у робочих умовах або підходах до відпочинку.

Питання «Втрачений зв'язок зі своїми емоціями» (18) направлене на те, що соціальні працівники можуть поступово переставати відчувати свої емоції через емоційне вигорання. Це може призводити до байдужості, що знижує якість їхньої роботи та впливає на загальне самопочуття.

Щодо питання 1 (емоційне виснаження після робочого дня), то - це стан, коли людина відчуває сильне втому не лише фізично, але й психологічно. Воно може виникати через надмірне навантаження, стрес, тривогу або постійну необхідність бути «на висоті» протягом робочого дня. Це може проявлятися в низці симптомів, таких як відчуття безсилля, втрати мотивації, труднощі з концентрацією уваги та загальна втомленість.

У період встановлення людини у професійній діяльності, частіше за все виникають тривожні очікування (питання «Тривожні очікування від роботи» (16)), адже невизначеність молодого покоління у своїй професійній діяльності (чи на вірному я шляху?), завищенні вимоги до себе (у цій ситуації, я могла б зробити інакше), як до професіонала, супроводжуються хвилюванням за наступний робочий день.

Невизначеність у роботі може включати нестабільність у фінансуванні соціальних проєктів, зміни у законодавстві або відсутність підтримки з боку керівництва. На це направлено питання «Занепокоєння через невизначеність на роботі» (5). Це створює почуття нестабільності, що негативно позначається на загальному психологічному стані працівників.

Відпочинок, є невід'ємною частиною нашого життя, адже напруження, яке ми можемо відчувати в продовж життя, зважаючи на всі зовнішні та внутрішні фактори, мають не аби який вплив на нашу нервову систему. Демонструють відповіді респондентів по даному питанню «Прихід на роботу відпочившим» (14). Тому, важливо проводити свій відпочинок якісно, та без шкоди для нервової системи. Зважаючи на те, якому відпочинку працівник віддає перевагу, це може бути: різного виду активності, поїздки на велосипеді, активний відпочинок на природі, який допомагає зняти стрес і відновити фізичну енергію, або ж спокійний релакс у комфортному середовищі, що дозволяє відновити психоемоційний баланс; спокійний вечір, за малюванням, писанням, читанням, в'язання та інші види, де застосовується моторика рук.

На наступному етапі констатувального експерименту ми виявляли нестачу підтримки від колег/керівництва (питання 11). Колектив є таким самим важливим компонентом у робочому процесі, як і відпочинок. Підтримка колег, передусім необхідна для зниження емоційного навантаження (знижується рівень стресу і тривоги). Людина почуває себе більш впевнено знаючи, що має до кого звернутися допомогою або порадою. Маючи підтримку колег, вирішувати складні моменти стає легше та ефективніше.

Постійне/часте відчуття роздратування під час виконання своїх професійних обов'язків, може свідчити про накопичену втому та стрес. На це направлено питання «Часте роздратування або гнів» (9). Постійна взаємодія з клієнтами, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, може виснажувати, що призводить до емоційної нестабільності.

На питання «Радість від успіхів на роботі» (10) – враховуючи низький показник відповідей респондентів за цим пунктом, ми можемо зазначити, що позитивні результати не приносять задоволення, це може бути пов'язано із емоційним виснаженням працівника.

Питання «Успіхи надихають» (17) стосується вище розглянуто нами питання 10. Якщо показник низький, це може свідчити про те, що соціальні працівники не бачать сенсу у своїй роботі або не отримують належної оцінки

своїх досягнень. У такому випадку варто розглянути можливість кращого визнання їхньої роботи та мотиваційних програм.

Оскільки професія соціального працівника, є досить виснажливою в емоційному плані, цей показник говорить нам про те, що через постійне занурення в чужі проблеми навіть найбільш стійкий працівник може почуватися виснаженим. На це направлене питання «Втомленість від людських проблем» (19).

Відповіді на питання респондентів «Потреба в самотності після роботи» (6) свідчить про те, що після інтенсивного спілкування з клієнтами соціальні працівники відчують емоційну перевантаженість і потребують часу для відновлення. Якщо цей стан триває постійно, це може свідчити про професійне вигорання

Показник відповідей респондентів на питання «Зменшення співчуття до клієнтів» (7) може бути наслідком хронічного стресу, коли соціальні працівники через перевантаження починають втрачати емоційний зв'язок з клієнтами. Це захисний механізм психіки, який допомагає впоратися з надмірним емоційним тиском, але водночас може негативно впливати на ефективність роботи.

Підвищений рівень стресу може виникати через складні умови праці, необхідність приймати важливі рішення або через надмірне навантаження. На це відповідає питання «Стрес або тривога на роботі» (15). Для соціальних працівників важливо мати засоби для зниження стресу, наприклад, психологічну підтримку або супервізію.

Якщо працівники настільки втомлені після робочого дня, що не можуть виконувати навіть повсякденні справи, це може свідчити про серйозний рівень вигорання. Відповіді респондентів на даний показник відповідає питання «Відсутність сил на домашні справи» (22). Робота забирає всі їхні ресурси, залишаючи мінімум енергії для сімейних обов'язків або відпочинку.

Відповіді на питання «Немає бажання спілкуватися через перевантаження» (23) наших респондентів показують високий рівень цього

показника та свідчить про те, що соціальні працівники після робочого дня настільки виснажені, що, навіть, просте спілкування з близькими або друзями стає для них додатковим навантаженням. Це вказує на необхідність якісного відпочинку та емоційного відновлення.

Ще одне із важливих питань – це «Невмотивованість додатковими перевагами» (25). Якщо бонуси та інші додаткові стимули не здатні підвищити мотивацію працівників, це вказує на глибшу проблему — емоційне вигорання. У такому стані навіть матеріальні заохочення не можуть змінити їхнього настрою чи мотивації.

Відповіді опитаних нами респондентів на питання «Робочі умови викликають стрес» (26) показують, що умови праці можуть бути незадовільними: від поганих фізичних умов (некомфортні офісні приміщення, відсутність необхідного обладнання) до організаційних труднощів (велике навантаження, брак підтримки). Покращення цих умов могло б значно знизити рівень стресу серед працівників

Соціальні працівники часто зіштовхуються з ситуаціями, коли через бюрократичні труднощі, погану координацію між службами або недостатню інформованість виникають організаційні помилки. Це може призводити до додаткових труднощів у роботі, затримок у виконанні завдань і, як наслідок, підвищеного рівня стресу. Постійна необхідність виправляти помилки або адаптуватися до непередбачуваних змін у процесах може викликати нервування та негативно впливати на загальний емоційний стан працівників. На це направлене питання «Організаційні помилки та нервування» (2).

Соціальні працівники часто також зіштовхуються із завданнями, які здаються їм надто складними або навіть нездійсненними. Це стосується питання «Відчуття неможливості виконати роботу» (3). І це може бути пов'язано з браком ресурсів, відсутністю підтримки від керівництва чи колег або складністю ситуацій, з якими вони працюють. Наприклад, якщо клієнти не йдуть на контакт або не бажають змінювати свою поведінку, працівник може відчувати безсилля та втрату мотивації.

Відповіді на питання «Занепокоєння через гіршу якість роботи» (4) наших респондентів показує підвищений рівень цього показника і це свідчить про те, що соціальні працівники переживають через те, що не можуть виконувати свою роботу на належному рівні. Це може бути спричинене великим навантаженням, нестачею часу, бюрократичними перешкодами або недостатньою підтримкою з боку керівництва. Вони можуть відчувати, що, попри всі зусилля, не встигають виконувати завдання так якісно, як їм хотілося б, що може сприяти розвитку емоційного вигорання.

Отже, детально проаналізувавши відповіді опитаних нами респондентів, ми можемо виділити кілька важливих тенденцій щодо рівня емоційного вигорання соціальних працівників. Оцінка здійснювалася за шкалою, де вищий середній бал вказує на більш виражений рівень проблеми.

Отже,

1. Фізичне та емоційне виснаження.

Найвищі середні бали отримали твердження:

- «Емоційне виснаження після робочого дня» (близько 1,4),
- «Відчуття неможливості відновити сили» (1,3),
- «Фізична втомленість навіть після відпочинку» (1,3).

Це свідчить про те, що значна частина респондентів регулярно стикається з перевтомою та має труднощі з відновленням сил після роботи.

2. Зниження професійної мотивації.

Високі показники відзначаються за такими аспектами:

- «Зменшення задоволеності результатами роботи» (1,2),
- «Втрата інтересу до роботи» (1,1),

Це вказує на поступове вигорання у професійній сфері та втрату внутрішньої мотивації до виконання роботи.

3. Прояви деперсоналізації.

Деякі респонденти відзначили зміни у ставленні до клієнтів та взаємодії з колегами:

- «Ігнорування особистих меж у роботі» (1,3),

- «Небажання спілкуватися через перенавантаження» (1,2),

Такі результати свідчать про ризик професійного вигорання, що може негативно впливати на якість соціальної роботи.

4. Стресові фактори та робочі умови.

До основних проблем, які сприяють розвитку емоційного вигорання, належать:

- «Робочі умови викликають стрес» (1,2),
- «Надмірне навантаження заважає зосередитись» (1,2),
- «Недостатньо часу на відпочинок» (1,3).

Це підкреслює, що важливим чинником вигорання є надмірна робоча завантаженість та відсутність можливості для відновлення.

Таким чином, узагальнений вигляді проведеного нами аналіз подано у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Узагальнений аналіз опитування респондентів

Категорія	Твердження	Середній бал
Фізичне та емоційне виснаження	Емоційне виснаження після робочого дня	1,4
	Відчуття неможливості відновити сили	1,3
	Фізична втомленість навіть після відпочинку	1,3
Зниження професійної мотивації	Зменшення задоволеності результатами роботи	1,2
	Втрата інтересу до роботи	1,1
Прояви деперсоналізації	Ігнорування особистих меж у роботі	1,3
	Небажання спілкуватися через перенавантаження	1.2

Стресові фактори та робочі умови	Робочі умови викликають стрес	1,2
	Надмірне навантаження заважає зосередитись	1,2
	Недостатньо часу на відпочинок	1,3

Отже, підсумовуючи наше дослідження, ми можемо сказати, що результати підтверджуючи необхідність впровадження тренінгової програми щодо запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників. Ці показники пояснюють той факт, що серед соціальних працівників – більшість жінок, які сприймають світ через призму емоцій і симптомно переживають вигорання, що «проявляється у відчутті постійної втоми, нервового збудження, зростанні тривожності, психосоматичних реакціях тощо».

2.2. Розробка та впровадження тренінгової програми «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» щодо запобігання емоційного вигорання серед соціальних працівників

Емоційне вигорання є серйозною проблемою, що впливає на професійну ефективність, психологічне благополуччя та загальну якість життя соціальних працівників. Щоденна робота з людьми, які опинилися в складних життєвих обставинах, високий рівень відповідальності та емоційне навантаження сприяють розвитку хронічного стресу та емоційного вигорання.

Надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів потребує багато ресурсів, часу та саморегуляції збоку фахівців, які працюють у цій сфері. З часом у них може спостерігатися професійне вигорання, особливо, якщо вони занадто вимогливі до себе. Як правило, емоційним вигоранням у цій ситуації

називають емоційне виснаження, зменшення ентузіазму чи мотивації у роботі, фізичне відсторонення чи уникання контакту; негативне сприйняття клієнта, невдоволення від результатів своєї праці тощо[23, с. 350].

Емоційне вигорання соціальних працівників становить значну проблему як для самих фахівців, так і для якості надання соціальних послуг. Щоденна робота з людьми у складних життєвих обставинах, висока відповідальність та емоційне навантаження призводять до хронічного стресу, зниження мотивації, втрати інтересу до роботи, фізичного виснаження та навіть психосоматичних захворювань.

Факторами стресу можуть стати: перевантаження, велика кількість вимог до процесу надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів, незадовільні умови праці, стрес у стосунках, невідповідна\несправедлива винагорода, графік роботи тощо[14, с. 52].

Наше дослідження свідчить, що емоційне вигорання може призвести до зниження мотивації, втрати інтересу до роботи, фізичного виснаження та, навіть, психосоматичних захворювань. Тому важливо не лише вчасно діагностувати цей стан, але й застосовувати ефективні методи профілактики та саморегуляції.

З метою відновлення потенціалу фахівців та за результатами аналізу опитування респондентів нами було запропоновано тренінгову програму «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» щодо профілактики емоційного вигорання серед соціальних працівників Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб.

Основною метою даної тренінгової програми, на нашу думку, є розвиток практичних навичок та компетенцій у соціальних працівників для ефективного запобігання, розпізнавання та подолання емоційного вигорання у професійній діяльності.

Завдання, які ми ставимо у нашій тренінговій програмі, це:

- підвищити рівень обізнаності учасників даної програми щодо природи, симптомів та механізмів розвитку емоційного вигорання у соціальній роботі;

- сформувати в учасників навички самодіагностики та раннього виявлення ознак емоційного вигорання;
- відшукати та розвинути особистісні ресурси щодо стресостійкості та ефективні стратегії саморегуляції;
- опанувати методи управління професійним навантаженням та встановлення здорових професійних меж задля попередження емоційного вигорання;
- засвоїти практичні техніки відновлення емоційного балансу та психологічної саморегуляції;
- розробити індивідуальні плани профілактики емоційного вигорання з урахуванням специфіки роботи;
- сформувати навички побудови підтримуючого професійного середовища та культури взаємодопомоги в колективі.

Очікувані результати:

- визначити причини вигорання, зняття симптомів та запобігання емоційної напруги;
- підвищити рівень інформованості учасників про способи запобігання або зняття негативних індивідуально-психологічних станів;
- сформувати в учасників основи свідомої установки на створення позитивного відношення щодо різних непередбачуваних ситуацій[23, с. 350].

Наша тренінгова програма «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» містить як теоретичну, так і практичну частину.

Учасники отримають змогу:

- ознайомитися з основними симптомами емоційного вигорання та його впливом на роботу й особисте життя;
- навчитися розпізнавати стресові фактори та правильно на них реагувати;
- засвоїти техніки емоційної саморегуляції, які допоможуть зберігати внутрішній баланс у складних ситуаціях;

– розвинути навички комунікації та взаємної підтримки, що сприяють профілактиці емоційного вигорання;

– розробити власний план заходів щодо підтримки психологічного та ментального здоров'я задля підвищення професійної мотивації.

Завдяки участі у даному тренінгу соціальні працівники Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб зможуть не лише підвищити свою стресостійкість, а й покращити якість своєї професійної діяльності, що, в свою чергу, позитивно вплине на ефективність допомоги клієнтам та їх соціальну адаптацію.

Отже, *метою* тренінгової програми «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» для соціальних працівників Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб є формування навичок саморегуляції, усвідомлення симптомів емоційного вигорання та розвиток стратегій профілактики вигорання серед соціальних працівників.

Відповідно до мети, ми ставимо наступні *завдання* перед тренінговою програмою:

1. ознайомити учасників із поняттям емоційного вигорання, його причинами та наслідками;
2. надати методи діагностики рівня вигорання;
3. сформувати навички емоційної саморегуляції;
4. ознайомити з техніками зниження стресу та підвищення професійної мотивації;
5. розвинути комунікативні навички для підтримки психологічного благополуччя.

Тривалість програми: 6 годин (3 заняття по 2 години)

Розроблена тренінгова програма «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» для фахівців Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб є комплексним інструментом профілактики професійного вигорання, що відповідає актуальним викликам у сфері соціальної роботи.

Запропонована тренінгова програма структурована в логічній послідовності та включає теоретичну і практичну складові, що дозволяє учасникам не лише отримати знання про природу емоційного вигорання, але й розвинути конкретні навички саморегуляції та профілактики цього стану. Програма складається з трьох основних блоків, що охоплюють ключові аспекти роботи з емоційним вигоранням:

1. *Теоретичний блок* дозволяє учасникам ознайомитися з поняттям емоційного вигорання, його симптомами, стадіями та факторами ризику, особливо в контексті соціальної роботи. Це формує необхідну базу знань для розуміння власних психоемоційних станів та їх впливу на професійну діяльність.

2. *Діагностичний блок* забезпечує соціальних працівників інструментами для самодіагностики та раннього виявлення ознак емоційного вигорання, що є критично важливим для своєчасної профілактики.

3. *Практичний блок* містить широкий спектр технік і методів саморегуляції, включаючи дихальні практики, тілесно-орієнтовані методи, когнітивно-поведінкові стратегії, які можуть бути легко інтегровані в повсякденну діяльність соціальних працівників.

Особливу цінність програми становить її інтерактивний характер, що реалізується через групові дискусії, рольові ігри, роботу в парах та малих групах. Це створює можливість не лише для індивідуального опрацювання матеріалу, але й для формування культури взаємопідтримки в колективі, що є важливим ресурсом у профілактиці вигорання.

Структура тренінгу «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників»:

День 1: Емоційне вигорання як професійний ризик у діяльності соціального працівника.

Метою є формування у соціальних працівників усвідомлення важливості збереження психоемоційного здоров'я та запобігання емоційному вигоранню як чиннику зниження ефективності професійної діяльності. Перша тема

“Емоційне вигорання як професійний ризик у діяльності соціального працівника” передбачала ознайомлення з основними поняттями: «вигорання», «емоційне вигорання», «психоемоційне виснаження», розкриття причин, симптомів та стадій цього явища.

Блок 1. Вступна частина: знайомство, визначення очікувань, правила роботи.

Учасники знайомляться один з одним, формують безпечну та дружню атмосферу для роботи в групі. Разом із тренером визначають очікування від тренінгу, обговорюють і погоджують правила взаємодії (повага, конфіденційність, активність тощо), що сприятимуть ефективній та комфортній роботі протягом усієї програми.

Блок 2. Лекція: Що таке емоційне вигорання, його симптоми та стадії.

Метою лекції є ознайомлення учасників із поняттям емоційного вигорання, його основними ознаками та етапами розвитку. У межах лекції розглядається:

- визначення терміну «емоційне вигорання» як синдрому фізичного, емоційного та психічного виснаження, що виникає внаслідок тривалого стресу в професійній сфері;

- симптоми емоційного вигорання на фізичному, емоційному та поведінковому рівнях;

- основні стадії розвитку вигорання (ентузіазм → стагнація → фрустрація → апатія → вигорання);

- особливості проявів синдрому в діяльності соціальних працівників.

Групова робота: обговорення особистого досвіду та основних факторів ризику.

Учасники діляться власним досвідом переживання професійного стресу або емоційного виснаження, обговорюють ситуації, які могли призвести до вигорання. Під час групової взаємодії визначаються основні фактори ризику емоційного вигорання в професійній діяльності соціального працівника. Це

сприяє усвідомленню спільних викликів і створює підґрунтя для подальшого пошуку ефективних стратегій профілактики.

День 2: Психологічна саморегуляція як засіб профілактики емоційного вигорання.

Метою є формування у соціальних працівників навичок усвідомлення власного емоційного стану та використання прийомів психологічної саморегуляції для профілактики емоційного вигорання. Тема передбачала ознайомлення з поняттям “психологічна саморегуляція”, її значенням у професійній діяльності та засобами, які сприяють зниженню напруження і відновленню ресурсного стану.

Блок 3. Вправи на розвиток емоційної стійкості та стресостійкості.

Учасники знайомляться з простими та ефективними техніками саморегуляції, що допомагають знижувати рівень стресу та підтримувати емоційну рівновагу. Виконують вправи, спрямовані на розвиток усвідомлення власних емоцій, керування напругою, збереження внутрішніх ресурсів та відновлення енергії. Акцент робиться на практичному засвоєнні навичок, які можна застосовувати в щоденній професійній діяльності.

Техніки релаксації: дихальні практики, тілесно-орієнтовані методи.

1. Дихальні техніки

1.1. Дихання за квадратом (Box Breathing)

Мета: зниження рівня тривоги, стабілізація емоційного стану.

Зміст: дихання відбувається за схемою: вдих – затримка – видих – затримка, кожен етап по 4 секунди.

1.2. Глибоке діафрагмальне дихання

Мета: розслаблення тіла, зниження напруги.

Зміст: повільний вдих через ніс з наповненням живота, затримка дихання на кілька секунд, повільний видих через рот.

1.3. 4-7-8 дихання

Мета: заспокоєння нервової системи, зниження рівня стресу.

Зміст: вдих на 4 секунди, затримка дихання на 7 секунд, повільний видих на 8 секунд.

2. Тілесно-орієнтовані методи

2.1. Прогресивна м'язова релаксація (за Джейкобсоном)

Мета: усвідомлення тілесної напруги та зняття стресу.

Зміст: почергове напруження і розслаблення м'язів тіла (руки, плечі, шия тощо).

2.2. Метод «тілесного сканування»

Мета: зосередження на теперішньому моменті, відновлення зв'язку з тілом.

Зміст: учасник послідовно сканує увагою частини тіла з фокусом на відчуттях (тепло, напруження, поколювання).

2.3. Вправа на розслаблення тіла «Важке тіло»

Мета: швидке відновлення втомленого організму, зниження м'язового напруження.

Зміст: уявлення, що все тіло стає важким і м'яким, занурення у відчуття розслаблення.

Блок 4. Використання позитивного мислення та когнітивно-поведінкових стратегій.

У цій частині даного тренінгу учасники ознайомлюються з принципами позитивного мислення та основами когнітивно-поведінкової терапії (КПТ) як інструментами подолання емоційного вигорання.

Обговорюються типові негативні автоматичні думки, які впливають на емоційний стан, та способи їх заміни на більш конструктивні. Також учасники навчаються розпізнавати викривлення мислення (наприклад, «все або нічого», гіперболізація проблеми) та працювати з ними.

Техніки:

—«Зупини думку» — зупинка негативного мислення в момент його виникнення та переключення уваги.

–Ведення щоденника думок — запис проблемних ситуацій, автоматичних думок, емоцій та альтернативних інтерпретацій.

–Переоцінка ситуації — аналіз фактів та пошук раціональніших пояснень замість негативних оцінок.

–Фокус на позитивному — техніка щоденного фіксування позитивних подій або власних досягнень.

Робота в парах: моделювання ситуацій професійного вигорання та пошук рішень.

Метою є розвинути навички аналізу стресових ситуацій, вміння шукати рішення, підвищити рівень усвідомлення причин вигорання та навчитися використовувати підтримку колег.

Учасники об'єднуються в пари та отримують завдання змоделювати ситуації з власного або вигаданого професійного досвіду, які можуть призвести до емоційного вигорання (наприклад: надмірне навантаження, емоційно складний клієнт, конфлікт у колективі, відсутність підтримки з боку керівництва тощо). Після представлення ситуації кожна пара спільно шукає ефективні шляхи вирішення або профілактики вигорання у зазначеному випадку.

–*Рольова гра:* один учасник грає роль соціального працівника, інший – клієнта/керівника/колеги (залежно від ситуації).

–*Аналіз кейсу:* після відтворення ситуації відбувається спільне обговорення того, які саме чинники сприяють вигоранню, як реагує працівник, які емоції переживає.

–*Обмін ролями:* за бажанням учасники міняються ролями, щоб побачити ситуацію з іншого боку.

–*Зворотний зв'язок:* пари обмінюються думками про власний досвід і пропонують одне одному конструктивні поради.

–*Обговорення в загальному колі* (за бажанням): деякі пари можуть презентувати ситуацію групі для колективного аналізу.

День 3: Практичні навички подолання вигорання

Блок 5. Практикум: управління емоціями в стресових ситуаціях.

Під час практикуму учасники опановують базові навички емоційного самоконтролю та вчаться визначати власні емоційні реакції в напружених робочих ситуаціях. Зокрема, розглядаються типові стресові події у професійній діяльності соціального працівника та способи конструктивного реагування на них. Учасники тренуються в ідентифікації емоцій, які виникають у складних ситуаціях, і опановують інструменти регуляції — як негайні (швидкі методи заспокоєння), так і довготривалі (розвиток емоційного інтелекту, рефлексія).

Метою є навчити соціальних працівників практичним навичкам розпізнавання і керування емоціями, що виникають у професійно складних обставинах.

1.1. Вступна частина (10 хв):

Тренер коротко пояснює мету практикуму, наголошує на важливості емоційної саморегуляції в роботі соціального працівника. Пропонує пригадати ситуації, у яких учасники переживали емоційне напруження в професійному контексті.

1.2. Індивідуальна вправа «Емоційна карта» (15 хв):

Кожному учаснику роздається бланк із завданням визначити:

- типові стресові ситуації в його роботі;
- емоції, які зазвичай при цьому виникають;
- фізичні прояви стресу (напруга, біль, втома тощо);
- способи, якими він зазвичай реагує (ефективні/неефективні).

Мета: усвідомити власні емоційні реакції та шаблони поведінки.

1.3. Групова вправа «3–2–1» (20 хв):

Учасники об'єднуються в малі групи (3–4 особи) та обговорюють:

- 3 найбільш поширені стресові ситуації в їхній роботі;
- 2 емоційні реакції, які виникають у цих ситуаціях;
- 1 спосіб, який кожен застосовує для емоційної стабілізації.
- Представник кожної групи коротко презентує висновки.

1.4. Моделювання ситуацій «Рольова гра» (30 хв):

Робота в парах або трійках. Один учасник — соціальний працівник, інший — клієнт або колега, третій — спостерігач.

Завдання: відтворити типову стресову ситуацію (конфлікт із клієнтом, емоційне виснаження, перенавантаження) і спробувати її вирішити, застосовуючи техніки емоційного самоконтролю. Потім учасники міняються ролями.

Після завершення — коротке обговорення:

- Що вдалося?
- Що було складно?
- Які техніки виявилися ефективними?

1.5. Вправа «Емоційна валіза» (15 хв):

Учасники записують на стікерах або в блокноті особисті інструменти/техніки, які допомагають їм справлятися з емоціями.

Далі – обмін ідеями в колі. Формується спільна «валіза ресурсів» (може бути візуалізовано на фліпчарті).

1.6. Рефлексія (10 хв):

- Які інсайти отримано?
- Що плануєте застосовувати у своїй роботі?
- Що було корисним, що — неочікуваним?

Учасники можуть заповнити короткий лист самооцінки або поділитися усно.

Блок 6. Розвиток комунікативних навичок: як правильно просити допомогу.

1. Вступна частина (10 хв):

Тренер пояснює важливість вміння правильно просити допомогу в професійній діяльності соціального працівника, акцентуючи увагу на тому, що цей навик важливий для збереження психоемоційного стану та ефективності роботи.

Обговорюються ситуації, коли соціальний працівник може потребувати допомоги від колег чи керівників, але боїться або не вміє це зробити.

2. Індивідуальна рефлексія (10 хв):

Учасникам пропонується коротке запитання для роздумів: «Коли і чому я не просив допомоги в професійному контексті?»

Вони записують свої думки на листочках. Після цього — обговорення в малих групах (по 3-4 особи).

Мета: усвідомити власні бар'єри та перешкоди для просити допомогу.

3. Вправа «Асоціації: Просити допомогу — це...» (15 хв):

Тренер пропонує учасникам записати на фліпчарт або у своїх нотатках асоціації до фрази «Просити допомогу — це...». Усі варіанти обговорюються в колі.

Мета: розвіяти негативні стереотипи та налаштувати на позитивний підхід до просити допомогу.

4. Рольова гра «Запит на допомогу» (20 хв):

Учасники працюють в парах. Один із них грає роль соціального працівника, інший — колеги або керівника. Завдання: перший учасник повинен попросити допомогу, використовуючи різні комунікативні стратегії (пряме прохання, уточнення, обґрунтування необхідності тощо). Другий учасник виступає в ролі того, хто допомагає, або в ролі того, хто відмовляє.

Після кожного обміну ролями обговорення:

- Як було сформульовано прохання?
- Які стратегії допомоги використовувалися?

5. Групова дискусія «Мистецтво правильного прохання» (20 хв):

Обговорення в групах того, як правильно і ефективно формулювати прохання про допомогу. Пропонуються наступні стратегії: чіткість і конкретність; обґрунтування прохання; емоційна помірність; адаптація стилю прохання до особистості адресата.

Кожна група отримує завдання скласти приклад правильного прохання про допомогу, яке потім презентується іншим групам.

6. Вправа «Активне слухання і підтримка» (15 хв):

Учасники працюють у парах. Один партнер просить допомогу, а інший – активно слухає, використовуючи техніки активного слухання (віддзеркалення, уточнення, парафраз). Потім учасники міняються ролями.

Мета: навчитися слухати без перебивання, правильно реагувати на прохання та забезпечувати конструктивну підтримку.

7. Рефлексія та обговорення (10 хв): Що для вас означає «просити допомогу»? Як ви відчували себе під час вправи? Які стратегії будете використовувати в своїй роботі?

Учасники можуть поділитися своїми висновками в колі або заповнити короткий лист самооцінки.

Блок 7. Підбиття підсумків, зворотній зв'язок, обмін враженнями.

Цей етап тренінгу передбачає короткий огляд основних тем і технік, що були розглянуті протягом дня. Учасники мають можливість поділитися своїми враженнями та висловити думки щодо того, що вони дізналися, які методи виявилися найбільш корисними. Тренер надає зворотний зв'язок щодо активності групи та зазначає ключові моменти, які важливо закріпити для подальшого професійного розвитку. Це дозволяє учасникам усвідомити, які навички вони вже можуть застосовувати в реальних умовах, і визначити можливі напрямки для подальшого вдосконалення.

На нашу думку, цінність даної тренінгової програми становить її інтерактивний характер, що реалізується через групові дискусії, рольові ігри, роботу в парах та малих групах. Такий підхід дає можливість не лише для індивідуально опрацьовувати запропонований матеріалу, але й дозволяє формувати культуру взаємопідтримки в колективі. А це є важливим ресурсом у профілактиці емоційного вигорання.

Отже, ми вважаємо, що запропонована тренінгова програма «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» відповідає сучасним підходам до професійного розвитку фахівців соціальної сфери та може бути ефективним інструментом для покращення психологічного благополуччя

соціальних працівників. Її впровадження в практику роботи Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб сприятиме не лише підвищенню стресостійкості фахівців, але й покращенню якості надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів.

Таким чином, розроблена тренінгова програма «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» має потенціал стати важливим елементом системи професійної підтримки соціальних працівників та модельним зразком для впровадження подібних ініціатив в інших установах соціальної сфери. Її реалізація дозволить створити сприятливі умови для підтримки психоемоційного здоров'я фахівців та підвищення їхньої професійної ефективності.

2.3. Результати впровадження тренінгової програми «Запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників» щодо запобігання емоційного вигорання серед соціальних працівників

Після впровадження тренінгової програми «Профілактика емоційного вигорання у соціальних працівників» на базі Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб було проведено комплексне оцінювання її ефективності. Основною метою було з'ясувати, наскільки запропоновані методи і вправи сприяли зменшенню симптомів емоційного вигорання та покращенню емоційного стану учасників програми.

Впровадження тренінгової програми щодо запобігання емоційному вигоранню серед соціальних працівників Святошинського районного у місті Києві центру соціальних служб дало змогу не лише актуалізувати тему психоемоційного благополуччя, а й сприяти реальному зниженню рівня вигорання. Емпіричне дослідження проводилося у два етапи: *діагностика до*

початку тренінгу та повторна діагностика через місяць після завершення циклу занять.

До початку тренінгу було проведено опитування соціальних працівників за результатами якого нами було виявлено, що більшість працівників мають ознаки емоційного вигорання та визначили основні напрямки, за якими фахівці відчують найбільше навантаження на своє психоемоційне здоров'я (див. параграф 2.1. Діагностика рівня емоційного вигорання соціальних працівників Святошинського районного в м. Києві центру соціальних служб. Таблиця 2.1 Узагальнений аналіз опитування респондентів).

Для оцінювання результативності використано повторну діагностику за методикою В.В. Бойко, яка дозволила порівняти рівень емоційного вигорання до і після проходження тренінгу та який дозволяє виявити три фази емоційного вигорання (напруження, резистенція, виснаження).

Участь у дослідженні взяли 10 працівників центру, які попередньо заповнювали анкету, проходили індивідуальні інтерв'ю та брали участь у тренінгових сесіях протягом чотирьох тижнів.

Дані, отримані в результаті повторної діагностики, показали значні позитивні зрушення (див. табл. 2.2)

Кількісні показники

Таблиця 2.2.

Результати повторної діагностики

Показник	До впровадження (%)	Після впровадження (%)
Високий рівень емоційного вигорання	45%	15%
Середній рівень	55%	30%
Низький рівень	0%	55%

За результатами діагностики встановлено такі зміни:

- кількість соціальних працівників з високим рівнем емоційного вигорання зменшилася з 45% до 15%;

- середній рівень вигорання спостерігався у 55% учасників до початку програми, після тренінгу цей показник зменшився до 30%.

- низький рівень емоційного вигорання збільшився з 0% до 55%.

Ці результати свідчать про суттєве покращення емоційного стану працівників. Учасники відзначили позитивні зміни у своєму самопочутті, підвищення енергії, зниження рівня роздратованості, відновлення відчуття сенсу у своїй професійній діяльності.

Також було зафіксовано зменшення інтенсивності окремих симптомів:

- емоційного виснаження – на 40%,

- деперсоналізації – на 35%,

- зниження особистих досягнень – на 25%.

Якісний аналіз: зворотний зв'язок учасників

Після проходження тренінгової програми соціальні працівники відзначили позитивні зміни у власному самопочутті та професійній діяльності.

- 100% учасників зазначили, що отримали корисну інформацію про природу емоційного вигорання, його стадії та наслідки.

- 90% відзначили, що тепер здатні самостійно розпізнавати симптоми вигорання на ранніх стадіях.

- 7 з 10 учасників повідомили про значне зниження рівня стресу та емоційної напруги.

- 80% учасників почали застосовувати отримані на тренінгу техніки релаксації (дихальні практики, тілесно-орієнтовані методи).

- Підвищення рівня емоційної стійкості та саморегуляції:

- 9 з 10 учасників відзначили, що стали краще контролювати власні емоції у складних професійних ситуаціях.

- 8 учасників почали використовувати позитивне мислення та когнітивно-поведінкові стратегії для подолання стресу.

– 7 учасників повідомили, що стали частіше звертатися за підтримкою до колег, що раніше робили рідко або взагалі уникали.

– 80% учасників відзначили покращення взаємодії з клієнтами, що сприяло зменшенню конфліктних ситуацій.

Також після завершення тренінгу було проведено фокус-групу та індивідуальні інтерв'ю з учасниками.

Їхні свідчення дозволяють глибше зрозуміти емоційні зміни та вплив програми:

«Я вперше усвідомила, що маю право на втому, маю право дбати про себе. Це була дуже цінна можливість зупинитись і подивитись на себе з боку», – (анонімна учасниця, стаж роботи 8 років).

«Було неочікувано корисно. Найбільше запам'ятались вправи з саморегуляції – дихальні техніки і малювання. Я користуюся ними щотижня», – (учасник, 3 роки стажу).

«Завдяки тренінгу я почала краще розуміти свої емоції, і головне – не звинувачую себе за виснаження. Це дало мені нову мотивацію працювати», – (соціальна працівниця, 12 років стажу).

Додаткові результати

– Спостерігалось підвищення згуртованості колективу, учасники стали частіше взаємодіяти поза межами тренінгу.

– Покращилась емоційна атмосфера в установі — працівники стали більш відкриті до обговорення своїх станів.

– Було ініційовано регулярні ранкові «п'ятихвилинки» з емоційного налаштування перед початком робочого дня.

– Кілька працівників після тренінгу виявили ініціативу щодо проведення індивідуальних зустрічей підтримки з колегами.

Окрім кількісних та якісних змін на індивідуальному рівні, варто також відзначити системний ефект програми. Зокрема, зміни торкнулися не лише психологічного стану учасників, але й організаційної культури установи. Формування атмосфери психологічної безпеки, готовності до відкритого

діалогу щодо власного стану та емоційної підтримки одне одного є критично важливими передумовами для довгострокового збереження професійного ресурсу соціального працівника.

Також за результатами програми зросла ініціативність серед учасників: частина працівників запропонували власні ідеї щодо емоційної підтримки колег –створення міні-груп взаємопідтримки, неформальних зустрічей для обміну досвідом, запровадження практик «емоційного чекіну» перед складними кейсами.

Це свідчить про внутрішнє прийняття відповідальності за власний стан і готовність підтримувати інших –важлива ознака професійного зростання.

Позитивні зміни також мають потенціал для масштабування. Створений формат програми дозволяє її адаптувати до різних умов, включаючи онлайн-навчання або короткотривалі інтервенції для екстрених ситуацій (наприклад, у періоди надзвичайного навантаження).

Таким чином, результати впровадження тренінгової програми «Профілактика емоційного вигорання у соціальних працівників» на базі Святошинського районного в місті Києві центру соціальних служб підтвердили її ефективність у профілактиці емоційного вигорання серед соціальних працівників. Після триденного навчання спостерігалось покращення психологічного стану учасників, підвищення рівня їхньої емоційної стійкості, зменшення рівня стресу та покращення комунікативних навичок.

Також отримані результати демонструють доцільність подальшого впровадження подібних програм у соціальних службах для підтримки психологічного благополуччя працівників та підвищення ефективності їхньої професійної діяльності (див. рис.2.3)

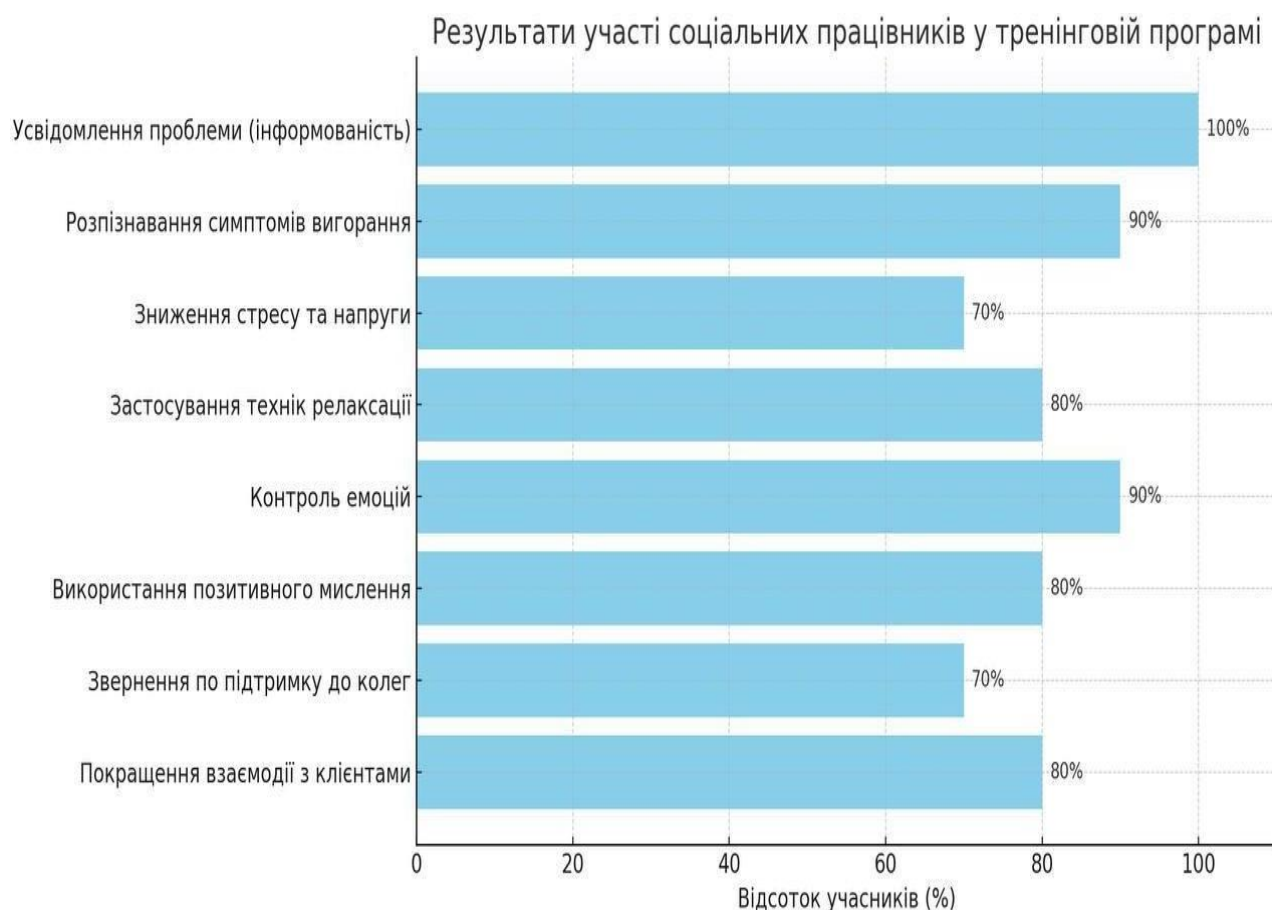


Рис. 2.3. Результати участі соціальних працівників у тренінговій програмі «Профілактика емоційного вигорання у соціальних працівників»

Перспективи впровадження

Отримані результати дозволяють стверджувати, що запропонована тренінгова програма є ефективним інструментом профілактики емоційного вигорання. З огляду на позитивну динаміку змін, доцільно:

- включити дану програму до річного плану підвищення кваліфікації соціальних працівників;
- поширити практику на інші структурні підрозділи соціальних служб міста;
- розробити міні-версію програми для онлайн-формату, що дозволить залучити ширше коло фахівців, зокрема з віддалених районів.

Отже, тренінгова програма з профілактики емоційного вигорання виявилася ефективним інструментом для покращення психоемоційного стану соціальних працівників. Емпіричні дані свідчать про суттєве зменшення рівня

емоційного вигорання та підвищення рівня емоційної компетентності учасників. Дана програма сприяла формуванню навичок саморегуляції, емоційної стійкості та взаємопідтримки в команді, що є запорукою професійної витривалості у сфері соціальної роботи.

Ми вважаємо, що отримані результати підтверджують необхідність впровадження подібних тренінгових програм на постійній основі для підтримки психічного здоров'я фахівців соціальної сфери. Дана програма не лише досягла поставленої мети щодо зменшення симптомів емоційного вигорання, але й активізувала внутрішні ресурси учасників до самодопомоги та взаємопідтримки.

Також вказують на ефективність інтеграції психоедукації, практик релаксації та командної роботи у систему професійного розвитку соціальних працівників.

Важливим наслідком стало формування елементів культури психологічної стійкості в організації, що сприяє створенню сприятливого середовища для фахового росту.

Доцільним є поширення програми у форматі тренінгів, семінарів або онлайн-модулів серед інших підрозділів соціальних служб — для підтримки сталого функціонування всієї системи соціального захисту.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було проведено емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання соціальних працівників та оцінено ефективність впровадженої тренінгової програми щодо його профілактики.

Зважаючи на результати дослідження, ми можемо зазначити, що більша частина соціальних працівників перебуває в зоні ризику розвитку емоційного вигорання. Основними проявами цього явища стали емоційне та фізичне виснаження, зниження професійної мотивації, деперсоналізація у ставленні до клієнтів і робочих обов'язків. Аналіз отриманих даних підтвердив, що високий рівень робочого навантаження, психологічний стрес і недостатня соціальна підтримка є ключовими факторами, що сприяють вигоранню.

Впровадження тренінгової програми продемонструвало позитивний вплив на психологічний стан учасників. Практичні заняття, спрямовані на розвиток навичок емоційної саморегуляції, зниження рівня стресу та покращення комунікативних стратегій, допомогли соціальним працівникам усвідомити свої психологічні ресурси та знайти ефективні методи запобігання вигоранню.

Емоційне вигорання – є реальною проблемою, з якою стикаються соціальні працівники та інші професіонали, діяльність яких тісно пов'язана з емоційним навантаженням. Воно виникає через постійний стрес, недостатню підтримку, виснаження і відсутність відновлення емоційних ресурсів. Важливо знати симптоми вигорання, щоб своєчасно виявити його на ранніх стадіях.

Можемо виділити такі фактори ризику виникнення емоційного вигорання як: високі вимоги до професійної діяльності, недостатнє визнання, емоційну перевантаженість, відсутність ресурсів для відновлення. Соціальні працівники мають бути особливо уважними до цих факторів, щоб не дозволити професійному навантаженню перерости в емоційне вигорання.

Техніки управління емоціями, зокрема дихальні практики та тілесно-орієнтовані методи, є ефективними засобами для зменшення стресу та підтримки емоційної рівноваги. Регулярне використання таких технік дозволяє знизити рівень тривожності і підвищити загальну емоційну стійкість.

Робота в парах та групові вправи сприяють не тільки розумінню власного досвіду, але й навчанню колективного вирішення проблем, що виникають через професійне вигорання. Обмін досвідом між учасниками допомагає знайти ефективні стратегії боротьби з вигоранням і зменшити емоційну ізоляцію.

Було проведено емпіричну перевірку ефективності тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання серед соціальних працівників Святошинського районного у місті Києві центру соціальних служб.

На основі результатів діагностики до та після впровадження програми було виявлено позитивну динаміку в емоційному стані учасників: зменшення рівня емоційного виснаження, деперсоналізації та підвищення самооцінки особистих професійних досягнень. Учасники тренінгу засвоїли навички емоційної саморегуляції, підвищили усвідомлення власних потреб та почали практикувати стратегії підтримки внутрішнього ресурсу.

Якісний аналіз відгуків учасників показав значне зростання рівня психологічної обізнаності, підвищення мотивації до праці та зменшення відчуття професійної ізоляції. Працівники почали більш уважно ставитися до власного емоційного стану та до стану колег, що сприяло покращенню атмосфери в колективі.

Отже, впровадження тренінгової програми з профілактики емоційного вигорання є доцільним та ефективним інструментом підтримки соціальних працівників. Програма може бути рекомендована для застосування в інших соціальних установах, а також як частина системи професійного розвитку фахівців соціальної сфери. Отримані результати підкреслюють необхідність систематичної роботи з профілактики емоційного вигорання серед соціальних працівників. Важливим є не лише проведення тренінгів, а й впровадження

заходів на рівні організаційної підтримки, зокрема створення комфортних умов праці, підвищення мотиваційних механізмів та забезпечення психологічного супроводу фахівців.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено ґрунтовний аналіз щодо запобігання емоційного вигорання соціальних працівників. Результати проведеного дослідження засвідчили вирішення поставлених задач і дали підстави для формулювання таких *висновків*:

1. Проаналізувавши теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання як соціально-психологічного явища, ми можемо визначити, що воно явище включає фізичне, емоційне та психологічне виснаження, що виникає внаслідок тривалого впливу професійного стресу. Проаналізовано класичні та сучасні концепції цього феномену, зокрема роботи Х. Фрейденбергера, К. Маслах, П. Саловея та інших дослідників. Було встановлено, що емоційне вигорання є наслідком тривалого впливу професійного стресу, що особливо актуально для фахівців, які працюють із вразливими категоріями населення. Отже, емоційне вигорання – це явище, яке характеризується фізичним, емоційним і психологічним виснаженням, що виникає внаслідок стійкого стресу, перевантаження та виснаження ресурсів людини через професійну діяльність, що передбачає постійну взаємодію з іншими людьми.

2. Визначили, які фактори сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників. Можемо виокремити такі з них: *особистісний фактор* - співчуваючий, захопливий співробітник, орієнтований на інших, при недостатньому зв'язку з реальністю, невмінні оцінювати критично несприятливі фактори, низької стійкості до стресу); *фактор середовища* (місця роботи) – взаємодія між колегами; *зовнішні: хронічна напружена психоемоційна діяльність* - діяльність зв'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, з цілеспрямованим сприйняттям партнерів і впливом на них; *внутрішні: схильність до емоційної ригідності* - дане психологічне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу;

Отже, фактори, що сприяють емоційному вигоранню соціальних працівників, включають високий рівень емоційного навантаження, тривалі

стресові ситуації, низьку соціальну підтримку, недостатню оплату праці, а також незадоволеність професійними умовами роботи.

3. Розглянули роль емоційного інтелекту в запобіганні емоційному вигоранню соціальних працівників. Ми звернулися до науково-методичних джерел щодо даного питання, за допомогою чого можемо скласти власне визначення емоційного інтелекту. Емоційний інтелект – це здатність людини усвідомлювати та управляти своїми емоціями, думками та поведінкою, це вміння співпереживати та розвивати свої сильні сторони, адже свій емоційний інтелект, ми стаємо уважніші до себе, своїх почуттів, бажань і потреб;

Науковці виділили 5 базових складових емоційного інтелекту, а саме: *усвідомлювати свої емоції (самопізнання)*, тобто могли назвати те, що ми відчуваємо, ідентифікація свого емоційного стану, настрою; *управляти своїми емоціями (саморегуляція)* тобто володіти собою в певних ситуаціях, вміти при потребі визначити рамки свого впливу, заспокоїти себе, справитися з тривогою чи гнівом; *самотивація* – вміння управляти власними імпульсами, тобто при потребі, відкладати задоволення і приборкувати моментні бажання, щоб досягнути більшого в майбутньому; *емпатія, розпізнавання емоцій інших людей* – здатність враховувати почуття інших людей при прийнятті рішень, навик слухати і чути, дивитися і бачити емоційні стани, потреби інших людей; *управління стосунками (соціальні навички)* – побудова здорових стосунків, вміння зацікавити людей, привабити їх на свою сторону, працювати в команді, вирішувати конфлікти.

Розуміння ролі емоційного інтелекту та систематична робота над його розвитком є ключовими елементами підтримки психічного здоров'я соціальних працівників, забезпечення їхньої професійної довговічності та високої якості надання соціальних послуг.

4. У другому розділі ми провели діагностику рівня соціального вигорання соціальних працівників на базі Центру соціальних служб Святошинського району м. Києва. Діагностика рівня вигорання дозволила визначити найбільш уразливі групи працівників, з'ясувати основні тригери

емоційного виснаження та оцінити вплив професійного середовища на психологічний стан персоналу.

5. На основі отриманих результатів було розроблено та впроваджено тренінгову програму для запобігання емоційному вигоранню, що включала вправи з розвитку емоційного інтелекту, техніки саморегуляції та методики психоемоційного розвантаження. Результати впровадження програми підтвердили її ефективність, оскільки у більшості учасників дослідження спостерігалось зниження рівня емоційного виснаження, підвищення рівня професійної мотивації та покращення загального психологічного стану.

Загалом дослідження підтвердило актуальність проблеми емоційного вигорання серед соціальних працівників і необхідність системного підходу до її вирішення. Запропоновані заходи профілактики можуть бути інтегровані в практику соціальної роботи та використані для підвищення ефективності професійної діяльності фахівців соціальної сфери.

Таким чином, отримані результати підтверджують важливість подальшого дослідження цієї проблематики та розробки інноваційних методів підтримки соціальних працівників, спрямованих на підвищення їхньої емоційної стійкості, що є необхідною умовою для якісного виконання професійних обов'язків у соціальній сфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Астремська І. В. Супервізія: профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги: монографія. Миколаїв: ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 250 с URL: <https://emed.library.gov.ua>. Дата звернення: 01.04.2025.
2. Бондаренко Л. М. Професійне вигорання: як запобігти та подолати. Львів: Видавництво «Світ», 2023. 180 с.
3. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. № 3. С. 130–135.
4. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2015. № 1-4. С. 167–176.
5. Глущенко О. Професійне вигорання психологів. Київ: GIZN, 2023. – 128 с.
6. Дудченко В. О. Психологічні аспекти профілактики емоційного вигорання в соціальних працівників / В. О. Дудченко // Наукові записки. – 2017. Т. 1. С. 72–78. URL: <https://science.ua/psychologiya/duzhe-vazhливо>, вільний. Дата звернення: 01.05.2025.
7. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Одеса, 2009. 22 с.
8. Захарова Н. О. Психологія професійного вигорання: теорія та практика. Київ: Вища школа, 2020. 160 с.
9. Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання // *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей*. Київ: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.
10. Кашлюк А. А. Профілактика емоційного вигорання у працівників соціальної сфери: автореф. дис. Миколаїв: ЧНУ ім. Петра Могили, 2019. 120 с.

URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/1166>, вільний. Дата звернення: 27.04.2025.

11. Коваль Л. О. Психологічні фактори емоційного вигорання серед соціальних працівників. *Психологія і соціальні технології*. 2018. Вип. 5. С. 12–18.

12. Литвинова І. О. Емоційне вигорання у соціальних працівників: діагностика та методи корекції: дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2021. 210 с.

13. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.

14. Онуфрієва Л. О. Взаємозв'язок індивідуально-психологічних факторів представників соціономічних професій та виникнення синдрому емоційного вигорання. URL: <https://visnyk.nuou.org.ua/index.php/2227-6246/article/view/157340>, вільний. Дата звернення: 28.04.2025.

15. Опанасюк І. В. Психологічна сутність феномену «емоційний інтелект». *Збірник наук. праць: філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ: ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. Василя Стефаника», 2013. Вип. 18. Ч. 1. С. 213.

16. Орел В. П. Професійне вигорання: соціально-психологічні та організаційні аспекти. Київ: Академвидав, 2004. 240 с.

17. Пиголенко І. В., Месьянінова І. А. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ. *Вісник психології і соціальної педагогіки*. 2021. № 38. С. 95–100. URL: <https://visnyk-psp.kpi.ua/article/view/33900>, вільний. Дата звернення: 28.04.2025.

18. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2011. Вип. 3 (11). С. 103–107.

19. Саловей П. Про емоційний інтелект. URL: <https://ei.yale.edu> (дата звернення: 27.12.2024).

20. Саловей П., Майер Дж. Д., Карузо Д. Р. Позитивна психологія емоційного інтелекту // Снайдер К. Р., Лопес С. Дж. (ред.). Довідник з позитивної психології. Оксфорд: Oxford University Press, 2002. С. 159–171.
21. Соколова І. В. Емоційне вигорання соціальних працівників: психологічні аспекти та методи профілактики Харків: ХНУ, 2019. 200 с.
22. Святошинський районний центр соціальних служб. URL: <https://kmcss.kyiv.ua/pro-nas/sviatoshynskyi/>, вільний. Дата звернення: 01.05.2025.
23. Тимошенко Н.Є., Романова Н.Ф., Орпер М.Ю., Патинок О.П. Догляд за людьми похилого віку, які живуть з деменцією : навчально-методичний посібник / заг. ред. Н.Є. Тимошенко. К. : Вид-во РПА «51 Паралель», 2020. 350 с. <https://ela.kpi.ua>
24. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». Габітус. 2020. № 17. С. 123–130.
25. Шевченко Т. П. Вплив професійного вигорання на психологічний стан соціальних працівників: результати дослідження. Матеріали Всеукраїнської конференції «Соціальна робота: виклики та перспективи». Київ: НУ «Львівська політехніка», 2022. С. 32–35.
26. Elin Lindsäter. Cognitive Behavioral Therapy for Stress-Related Disorders. Stockholm, 2020. 65 p.
27. Freudenberger, H. J. Staffburnout. Journal of Social Issues. 1974. № 30 (1). P. 159–165.
28. Gardner, H. Multiple intelligences: the theory in practice. New York: Basic Books, 1993. 304 p.
29. Maslach, C., Goldberg, J. Prevention of burnout: New perspectives. Applied and Preventive Psychology. 1998. № 7. P. 63–74.
30. Salovey, P. About emotional intelligence [Electronic resource]. URL: <https://ei.yale.edu> (accessed: 04.01.2025).
31. Salovey, P., Mayer, J. D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. 1990. № 9(3). P. 185–211.

32. Schaufeli W.B., R. Van Dierendonk, Gorp K. Bournout and reciprocity. Towards and duallever social exchange model. *Work and stress* 1996. V.10Iss. 3P. 225-237
33. LEÓN-PÉREZ, J. M. та ін. Burnout and mindfulness among social workers in Spain: A structural equation model of mindfulness and areas of work life as burnout predictors // *International Social Work*. – 2022. – Vol. 65, № 6. – P. 1041–1055. –URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00208728221112733>, вільний. Дата звернення: 14.05.2025.
34. SÁNCHEZ-GÓMEZ, M., BRESO, E., APARISI, D. Compassion Fatigue Syndrome in Social Workers and Its Relationship with Emotional Intelligence // *Healthcare*. – 2023. – Vol. 11, № 11. – Article № 1557. – URL: <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/11/1557>, вільний. Дата звернення: 21.05.2025
35. SANZ-VERGEL, A. I., DEMEROUTI, E., BAKKER, A. B. Psychological Capital Protects Social Workers from Burnout and Secondary Traumatic Stress // *Sustainability*. – 2020. – Vol. 12, № 6. – Article № 2246. – URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/6/2246>, вільний. Дата звернення: 24.05.2025
36. KVC Health Systems. Self-Care for Social Workers: Seven Steps to Avoid Burnout// KVC Health Systems. – 2023. – URL: <https://www.kvc.org/blog/self-care-for-social-workers-seven-steps-to-avoid-burnout>, вільний. Дата звернення: 24.05.2025
37. ROMERO-MARTÍN, S., ELBOJ-SASO, C., ÍÑIGUEZ-BERROZPE, T. Burnout and mindfulness among social workers in Spain: A structural equation model of mindfulness and areas of work life as burnout predictors // *International Social Work*. – 2024. – Vol. 65, № 6. – P. 1041–1055. – URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00208728221112733>, вільний. Дата звернення: 30.05.2025

38. GÓMEZ-GARCÍA, R., ALONSO-SANGREGORIO, M., LLAMAZARES-SÁNCHEZ, M. L. Burnout in social workers and socio-demographic factors // *International Social Work*. – 2020. – Vol. 63, № 1. – P. 100–112. – URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1468017319837886>, вільний. Дата звернення: 01.06.2025
39. SINGER, T. Compassion over empathy could help prevent emotional burnout // *WIRED*. 2012. URL:: <https://www.wired.com/story/tania-singer-compassion-burnout>, вільний. Дата звернення: 01.06.2025
40. Hlavatska, O. Self-care for social workers in avoiding burnout // *Social Work and Education*. – 2020. – Vol. 7, № 1. – P. 15–22. – URL: <https://journals.uran.ua/swe/article/view/201324>, вільний. Дата звернення: 03.06.2025
41. MAD Dock, S., Blair, M. Examining Potential Psychological Protective and Risk Factors for Stress and Burnout in Social Workers // *Clinical Social Work Journal*. – 2024. – Vol. 52, № 2. – P. 123–135. – URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10615-024-00924-3>, вільний. Дата звернення: 03.06.2025
42. STANLEY, S., SEBASTINE, A. J. Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers // *International Social Work*. – 2023. – Vol. 66, № 4. – P. 123–135. – URL: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14680173231197930>, вільний. Дата звернення: 04.06.2025
43. SAMUSEVICA, A., STRIGUNA, S. Prevention of Burnout Syndrome in Social Workers to Increase Professional Self-Efficacy // *Engineering Proceedings*. – 2023. – Vol. 55, № 1. – Article № 13. – URL: <https://www.mdpi.com/2673-4591/55/1/13>, вільний. Дата звернення: 06.06.2025
44. WU, T., LU, C.-R. Understanding compassion fatigue among social workers: A scoping review // *Frontiers in Psychology*. – 2025. – Vol. 16. – Article № 1500305. – URL:

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2025.1500305/full>, вільний.

Дата звернення: 06.06.2025

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА

Шановні колеги!

Запрошуємо вас взяти участь в анкетуванні, яке проводиться з метою вивчення рівня емоційного вигорання соціальних працівників. Діяльність у соціальній сфері передбачає значне емоційне та психологічне навантаження, що може впливати на загальне самопочуття, ефективність роботи та професійне зростання.

Анкетування є анонімним

1.	Я відчуваю себе емоційно виснаженим після робочого дня.	Іноді.	Ні.	Так.
2.	Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.	Іноді.	Ні.	Так.
3.	Часто виникає відчуття, що я не можу виконати свою роботу на належному рівні.	Іноді.	Ні.	Так.
4.	Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).	Іноді..	Ні	Так.
5.	Я відчуваю, що мене більше не задовольняє робота, яка раніше приносила задоволення.	Іноді.	Ні.	Так.
6.	Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.	Іноді.	Ні.	Так.
7.	Я помічаю, що почав ставитися до клієнтів менш співчутливо і більше прагну уникати спілкування з ними.	Іноді.	Ні.	Так.
8.	З часом у мене зменшилася емоційна реакція на проблеми, з якими я стикаюся на роботі.	Іноді.	Ні.	Так.
9.	Я часто відчуваю роздратування або гнів через ситуації на роботі.	Іноді.	Ні.	Так.

10.	Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.	Іноді.	Ні.	Так.
11.	Вважаю, що не отримую достатньої підтримки від керівництва або колег у разі виникнення труднощів.	Іноді.	Ні.	Так.
12.	Мені важко знаходити мотивацію для виконання робочих завдань, навіть якщо це важливо для інших.	Іноді.	Ні.	Так.
13.	В мене є відчуття, що я не здатен допомогти клієнтам так, як цього потребує ситуація.	Іноді.	Ні.	Так.
14.	Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.	Іноді.	Ні.	Так.
15.	Я часто відчуваю стрес або тривогу під час виконання своїх обов'язків.	Іноді.	Ні.	Так.
16.	У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.	Іноді.	Ні.	Так.
17.	Успіхи в роботі надихають мене.	Іноді.	Ні.	Так.
18.	Мені здається, що я втратив зв'язок зі своїми власними емоціями через надмірний тиск на роботі.	Іноді.	Ні.	Так.
19.	Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.	Іноді.	Ні.	Так.
20.	Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.	Іноді.	Ні.	Так.
21.	Я відчуваю фізичну втомленість навіть після повноцінного відпочинку.	Іноді.	Ні.	Так.
22.	Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.	Іноді.	Ні.	Так.
23.	Іноді я не маю бажання спілкуватися з колегами або родиною через перенавантаження на роботі.	Іноді.	Ні.	Так.
24.	Відчуваю втому навіть при виконанні простих завдань або під час регулярних обов'язків.	Іноді.	Ні.	Так.

25.	Мене не мотивують додаткові переваги чи винагороди за досягнення в роботі.	Іноді.	Ні.	Так.
26.	Мої умови праці (робоче середовище, навантаження) сприяють виникненню стресу і вигорання.	Іноді.	Ні.	Так.
27.	Я відчуваю недостатню підтримку з боку організації в управлінні стресом та емоційним вигоранням.	Іноді.	Ні.	Так.
28.	Занадто велика кількість справ і завдань не дозволяє мені концентруватися на важливих завданнях.	Іноді.	Ні.	Так.
29.	Моя робота не дозволяє мені мати достатньо часу для відновлення та відпочинку.	Іноді.	Ні.	Так.
30.	Я відчуваю, що мої особисті межі не завжди враховуються в робочому процесі.	Іноді.	Ні.	Так.

Щиро дякуємо вам за участь!

Ваші відповіді є надзвичайно важливими для подальшого розвитку програм підтримки соціальних працівників

Додаток Б

Схема проведення тренінгу
«Профілактика емоційного вигорання соціальних працівників»

Структура тренінгу	Опис
Назва програми	Профілактика емоційного вигорання соціальних працівників
Мета	Формування знань, навичок і ресурсного стану для подолання та попередження емоційного вигорання
Цільова аудиторія	Соціальні працівники Святошинського районного центру соціальних служб м. Києва
Тривалість	3 дні по 2 години (загалом 6 годин)
Кількість учасників	10 осіб
Методи роботи	Інтерактивні методики, міні-лекції, обговорення, групова робота
Очікувані результати	Учасники оволодіють техніками саморегуляції, підвищать рівень усвідомлення власного стану та отримають практичні інструменти для профілактики вигорання

Додаток В

Структура тренінгу

«Профілактика емоційного вигорання соціальних працівників»

№	День та тема	Зміст	Методи/Форми роботи	Мета/Очікуваний результат
1	Емоційне вигорання як професійний ризик у діяльності соціального працівника	Вступна частина: знайомство, очікування, правила	Групова бесіда, вправи на знайомство	Формування безпечної атмосфери та позитивного налаштування
		Лекція: поняття, симптоми, стадії вигорання	Міні-лекція	Усвідомлення суті емоційного вигорання
		Групова робота: обговорення досвіду і факторів ризику	Дискусія, обмін досвідом, робота в групах	Виявлення спільних викликів і початок формування профілактичних стратегій
2	Психологічна саморегуляція	Вправи на емоційну стійкість	Практичні вправи, обговорення	Засвоєння технік саморегуляції
		Техніки релаксації: дихальні та тілесні практики	Вправи: «Вох Breathing», діафрагмальне дихання, прогресивна релаксація, тілесне сканування	Навчання швидкому зниженню напруги та збереженню ресурсу
		Когнітивні техніки: позитивне мислення, КПТ	Практикум, обговорення, ведення щоденника	Навички заміни деструктивних думок, розвиток

				конструктивного мислення
		Робота в парах: моделювання професійних ситуацій	Рольова гра, аналіз кейсів, обмін ролями	Формування навичок реагування на стресові ситуації, командна підтримка
3	Практичні навички подолання вигорання	Практикум: управління емоціями	Міні-вступ, індивідуальна та групова робота	Навички самоконтролю в реальних професійних ситуаціях
		Індивідуальна вправа: «Емоційна карта»	Саморефлексія	Усвідомлення власних емоційних реакцій
		Групова вправа: «3–2–1»	Робота в малих групах	Визначення спільних викликів і стратегій
		Рольова гра: моделювання ситуацій	Робота в трійках, обговорення	Тренування практичного застосування технік
		Вправа: «Емоційна валіза»	Індивідуальна робота + обмін	Формування індивідуального набору інструментів
		Рефлексія	Обговорення	Оцінка результатів, закріплення нових знань і навичок